



SELVITYS ASIAKKUUDEN- HALLINTAJÄRJESTELMÄN PÄIVITTÄMISEKSI: CASE ORIASEMA WINDCAPE

Koulutusala Luonnonvara- ja ympäristöala		
Koulutusohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma		
Työn tekijä(t) Salla Kinnunen		
Työn nimi Selvitys asiakkuudenhallintajärjestelmän päivittämiseksi: Case Oriasema Windcape		
Päiväys	29.04.2013	Sivumäärä/Liitteet
Ohjaaja(t) Pirjo Suhonen, Petri Kainulainen, Katriina Pylkkänen		
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Oriasema Windcape, Elinkeinoyhtymä Majala & Koski		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Hevostalousyrityksien asiakkuudenhallintatiedot ovat suurilta osin yrityksillä paperilla kansioissa tai Microsoft Excel –tiedostoina yrityksen tietokoneella. Hevostalousyrityksien asiakkuudenhallintaan suunnattua ohjelmaa ei ole suomenkielisenä markkinoilla. Muita hevostalousyrityksille suunnattuja ATK –ohjelmia on suomenkielisenä muutamia, yksi ruokinnan suunnitteluun, toinen ajopalkkiolaskutuksen automatisointiin ja lisäksi talouslaskuri.</p> <p>Siirtolatoimintaan erikoistuneella Oriasema Windcapella oli vuonna 2012 yksitoista siitosoriitta ja noin 296 tamman tiedot arkistoitavanaan. Kasvava yritys koki asiakkuudenhallinnan haasteiksi tietojen löydettävyyden ja nopean päivittämisen sekä tiedonhallintajärjestelmän käyttöön kuluvaan ajan. Tässä opinnäytetyössä tehty selvitys perustuu Oriasema Windcapen asiakkuudenhallintatarpeisiin.</p> <p>Asiakkuudenhallintajärjestelmät tai lyhemmin CRM(Customer Relations Management) –ratkaisut sisältää käsitteenä asiakkuudenhallintaan tarkoitettuja ohjelmia ja asiakkuudenhallinnan toimintamalleja. Asiakkuudenhallinnan käsitteistöön kuuluu olennaisesti myös asiakaslähtöinen ajattelutapa. Yrityksille on rakennettu erilaisia tietojärjestelmä-hankkeen toimintamalleja, joita voi noudattaa CRM –ratkaisun valitsemisessa ja viemisessä käytäntöön. Tällaisia elinkaarimalleja ovat esimerkiksi vesiputousmalli ja spiraalimalli. Alun perin ohjelmistojen kehittämiseen suunniteltuja elinkaarimalleja sovelletaan yritysten ottaessa käyttöön uusia tietojärjestelmiä.</p> <p>Uusien tietojärjestelmien onnistunut käyttöönotto vähentää yritysten asiakkuudenhallintaan kuluvaan aikaa sekä parantaa tietojen hyödynnettävyyttä. Hevostalousyritykset kilpailevat keskenään tuotteiden ja palveluiden tarjonnassa ja erilaisilla tietojärjestelmillä voidaan hakea myös yhä parempia tapoja palvella yritysten asiakkaita. Ulkomailla on markkinolla useita suoraan hevostalousyritysten tarpeisiin räätälöityjä sovelluksia, joiden joukosta löytyy myös suoraan siittoloiden asiakkuudenhallinnan tarpeisiin suunniteltuja ohjelmia. Tämä työ sisältää referaatit yhdeksästä eri ohjelmasta niiden markkinointimateriaaleihin, ohjelmia markkinoiviin yrityksiin sekä yritysten referensseihin perustuvista tiedoista.</p> <p>Tarkemmin tarkastelluista ohjelmista tässä työssä testattiin kahta, mahdollisesti Oriasema Windcapen tarpeisiin soveltuvaa ohjelmaa. Ohjelmat Viljo –praktiikka, sekä Yardman Stud valittiin testaukseen. Testatuista ohjelmista Viljo –praktiikan ominaisuudet eivät vastanneet Oriasema Windcapen tarpeita kovin hyvin. Yardman Stud –ohjelmasta löytyi kuitenkin enemmän Oriasema Windcapen käyttöjärjestelmän tarvetta vastaavia ominaisuuksia. Opinnäytetyön tuloksena saatiin esille tärkeitä näkökulmia hevostalousyritysten asiakkuudenhallintahankkeen haasteista ja riskeistä sekä niiden hallinnasta.</p>		
<p>Avainsanat</p> <p>Asiakkuudenhallinta, tietojärjestelmä, asiakasrekisteri, hevostalouden asiakkuudenhallinta</p>		

Field of Study Natural Resources and the Environment			
Degree Programme Degree Program in Agriculture and Rural Development			
Author(s) Salla Kinnunen			
Title of Thesis Survey for updating CRM –system: Case Stud Farm Windcape			
Date	29.04.2013	Pages/Appendices	
Supervisor(s) Pirjo Suhonen, Petri Kainulainen, Katriina Pylkkänen			
Client Organisation /Partners Stud Farm Windcape, Elinkeino-yhtymä Majala & Koski			
<p>Abstract</p> <p>The Customer Relations Management recordkeeping systems are mostly in folders and on paper or on Microsoft Excel -files in Finnish equine businesses. There isn't an IT –version of CRM –recordkeeping system in the Finnish language that is designed for equine business. There are other IT –programs for horse owners, for feeding calculations, automatization of trotting race rewards and some programs to make economical plans. Stud Farm Windcape had in the summer 2012 eleven stallions in stud and approximately 296 mares` records to keep track of. The Stud Farm Windcape as a growing business found that their record keeping system took a lot of working time and that the records were not easily found and updated. The research made in this thesis is based on the Stud Farm Windcapes requirements for a Customer Relations Management data program.</p> <p>Customer Relations Management, or CRM –solutions as a concept includes data programs for CRM and organizations operation models. The concept also includes the customer based way of thinking. There are different kinds of models for information system projects that can be followed in choosing and taking in practice a CRM –solution. These kind of "life cycle" –models are for example the waterfall- and spiral models. These models which were created for a software development in the beginning, are now being applied when companies take new information systems in practice.</p> <p>When new information systems have been successfully taken into practice, entrepreneurs' time can be saved and the information can be more beneficial. Competition in products and services is a part of equine business` competitiveness as a growing field of business. Different kinds of information systems can also be a way to find new ways to serve clients.</p> <p>There are several CRM –data programs oriented for equine businesses available in English. Amongst them there are a few designed especially for stud farms. This thesis includes summaries of nine different data programs based on the information combined of marketing materials, company information and companies references.</p> <p>Two of those programs that were observed more closely were also tested as a possibly good dataprogram for Stud Farm Windcapes needs. Programs Viljo –praktiikka and Yardman Stud were chosen to be tested. Of these two tested programs features Viljo –praktiikka program did not correspond with Stud Farm Windcapes needs for a CRM –program. Yardman Stud –data program corresponded more with Stud Farm Windcapes needs for CRM –program. The important perspectives are pointed out in this thesis about equine business` Customer Relations Management challenges, risks and also managing these challenges.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Customer Relations Management, CRM –program and -solution, recordkeeping system, equine business, dataprogram, software</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	KUVAUS ORIASEMA WINDCAPEN TOIMINNASTA	6
3	ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄT	8
3.1	Asiakkuudenhallintajärjestelmän merkitys.....	8
3.1.1	Hevostalousyrityksien asiakastietojärjestelmät	9
3.2	Markkinoilla olevat ohjelmat	10
4	TIETOJÄRJESTELMÄPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN.....	14
4.1	Käsitteistöä.....	14
4.2	Tietojärjestelmähankkeen työvaiheet	15
5	WINDCAPEN TIETOJÄRJESTELMÄTARPEEN KUVAUS	19
5.1	Käyttäjävaatimusten reunaehdot.....	19
5.2	Toiminnalliset käyttäjävaatimukset.....	19
6	ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄN TESTAUS JA TULOKSET	22
6.1	Työvaiheet ja testattavien ohjelmien valinta	22
6.2	Testatut ohjelmat	25
6.2.1	Viljo Praktiikkaohjelmisto	25
6.2.2	Yardman Stud	27
6.3	Ohjelmien testaamisesta saatuja tuloksia ja vertailua	30
6.4	Ohjelmien vastaaminen yrityksen tarpeisiin	32
7	TYÖN TULOKSIEN ESITTELY TOIMEKSIANTAJILLE.....	33
8	TYÖN TULOKSET	34
8.1	Riskien arviointi	34
8.2	Selvitys työn luottamuksellisista sisällöistä	34
8.3	Prosessin arviointi	34
9	POHDINTA.....	36
	LIITE 1. ORIASEMAN TAMMALOMAKE	42
	LIITE 2. ORIASEMAN ORILOMAKE	42
	LIITE 3. HAKUSANAT	44
	LIITE 4. TYÖSSÄ TARKASTELTUIJEN OHJELMISTOJEN WWW –SIVUT.....	45

1 JOHDANTO

Asiakkuudenhallintaan panostavat hevostalousyritykset kohtaavat haasteita laajentuessaan. Asiakasmäärän lisääntyessä asiakasrekisterien ylläpito käy usein vaikeaksi ja siihen kuluu paljon aikaa. Suomessa hevostalousyrityksien tarpeita vastaavia asiakkuudenhallintajärjestelmiä on vaikea löytää. Ratsastuskouluyrityksien on mahdollista osittain hyötyä perinteisistä yritystalouden CRM eli Customer Relations Management -ohjelmista asiakkuudenhallinnassaan, mutta kaikkien hevosalan yritysten tarpeita nämä ohjelmat eivät palvele.

Siittolatoimintaa harjoittavien yritysten tärkein ylläpidettävä asiakasrekisteri on tilalle siemennettäväksi tulevat tammot. Tammojen kiimakontrollit ja tiineystarkastukset ovat siittolatoiminnan kannalta välttämättömiä ja vaativat tietojen tarkkaa ylläpitoa. Haasteina ovat tietojen helppo löydettävyyden nopea päivittäminen. Kun asiakasrekisteriä ylläpitää siihen tarkoitettulla ohjelmalla, on oman yrityksen toiminnasta mahdollista kerätä sellaisia tietoja, joista on muutoin vaikea pitää kirjaa. Asiakasrekisteriin tietoja keräämällä niitä mahdollista hyödyntää yrityksen toimintasuunnitelmissa, markkinoinnissa ja asiakastytytyvyyden kartoittamisessa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Oriasema Windcape, joka on osa Elinkeino- ja palveluyhtiö Majala & Kosken toimintaa. Olin kesällä 2011 Oriasema Windcapessa harjoittelussa. Harjoittelun aikana tulivat ilmi asiakkuudenhallinnan haasteet sekä muutoksen tarve. Harjoittelun päätyttyä tilan kanssa neuvoteltiin asiakkuudenhallintaan liittyvistä asioista ja tarjouduin ottamaan asian selvittämiseksi opinnäytetyössäni.

Opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jossa tarkoituksena on kartoittaa tietokoneohjelmia, joille Oriasema Windcapen asiakkuudenhallintatiedot olisi mahdollista siirtää. Opinnäytetyössä testattiin kahden CRM-ohjelman soveltuvuutta oriaseman toiminnan tueksi. CRM-ohjelman käyttöönottoa varten tutkin myös CRM-hankkeiden malleja ja toimintatapoja sekä selvitin aiheeseen liittyvää käsitteistöä. Lisäksi selvitin Suomessa käytettäviä hevostalouteen soveltuvia ATK-ohjelmia.

Osana opinnäytetyötä otettiin yhteyttä yhdeksään asiakkuudenhallintaohjelmia markkinoivaan palveluntarjoajaan, joista kuusi oli ulkomaisten palveluntarjoajien ohjelmia, sekä kolme suomalaisia. Tarkoituksena oli saada testattavaksi ohjelmia, joiden soveltuvuus oriaseman asiakkuudenhallintaan olisi todennäköistä. Todennäköisyyttä arvioitiin palveluntarjoajien tuottamien markkinointimateriaalien, mainoksien sekä demojen avulla ja verrattiin niitä Oriasema Windcapen käyttäjävaatimuksiin. Myös kunkin palveluntarjoajan referenssejä tarkasteltiin, erityisesti ulkomaisien ohjelmien osalta. Tällä tarkastelulla haluttiin varmistaa palveluntarjoajien ammattimaisuutta ja luotettavuutta.

2 KUVAAUS ORIASEMA WINDCAPEN TOIMINNASTA

Oriasema Windcape on Iisalmessa Nerkoojärven rannalla sijaitseva siittolapalveluita tarjoava hevosalan yritys, jonka yrittäjinä toimivat Esko Majala ja Taina Koski. Tilalla harjoitetaan oriasematoiminnan lisäksi hevosten kasvatusta, ja ravivalmennustoimintaa (KUVA 1. Oriasema Windcapen toimitilat sijaitsevat Nerkoojärven rannalla Iisalmessa). Tila on toiminut aiemmin nimellä Majala Brothers, jolloin tilaa pitivät Majalan veljekset Jouni ja Esko Majala. Tilalla ei ollut tuolloin vielä oriasematoimintaa (Majala 13.8.2011). Nykyisellä toiminimellään sekä omistustaustallaan tila on toiminut pian seitsemän vuotta, vuodesta 2007 lähtien.

Oriasema Windcape toimii kausiluontoisesti vuosittain toukokuusta elokuuhun tarjoten palveluja yksityisille tammien omistajille sekä hevosalousyrityksille. Oriasemalla astui kaudella 2012 yksitoista oria ja tammoja oli asiakkaina arvion mukaan noin 296. Tilan myyntivalttina toimivat jalostukseen tarjotut laatuoriit, joiden suorituskyvystä ja menestymisestä on näyttöä. Tilan toimintaan ja maineeseen vaikuttaa merkittävästi myös asiakkaiden tammojen hyvä tiinehtyvyys. Tilan vastuullisena eläinlääkärinä toimii Virpi Ryhänen. (Majala 20.9.2012)

Tilan asiakkaisiin kuuluu ravivalmentajia, harrastajia sekä muita oriasemia. Yhteistyö muiden oriasemien kanssa on merkittävässä roolissa, sillä asiakkaita Oriasema Windcapella on ympäri Suomea. Sen lisäksi että oriiden siemennestettä lähetetään ympäri Suomea, tilauksia otetaan vastaan myös muilta oriasemilta. Oriaseman toiminta on asiakaslähtöistä, joten asiakkaiden pyynnöstä heidän tammansa voidaan siementää myös muilla kuin Oriasema Windcapen tarjoamilla oreilla. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös toiminnan kehittämistä asiakkaita paremmin pelveleväksi. Oriasema Windcapen palveluihin kuuluu muiden oriiden siirtosperman vastaanottamisen lisäksi myös kiimakontrollit, siemennykset ja tiineystarkastukset. Siittolatoimintaan kuuluvia tammojen tarkastuksia toteutetaan tilalla kolmena päivänä viikossa koko siittolakauden ajan. Tilan vastuullinen eläinlääkäri saapuu oriasemalle maantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin, jolloin kartoitetaan tammojen kiiman tilanne tarkastamalla ultraäänellä tammojen kohtu ja munasarjat. (Majala 13.8.2011)

Vuonna 2012 Oriasema Windcapen toimintaa laajennettiin Ylivieskan toimipisteeseen, entisen Keski-Oriaseman toimitiloihin. Ylivieskassa astui osa kaudella 2012 tarjolla olleista oreista. Ylivieskan toimipisteestä vastaa Katriina Niemelä ja sen vastuullisena eläinlääkärinä toimii Katri Helminen. (Majala 20.9.2012)

Tilan historiaan kuuluu olennaisesti tilan aiemmin siitokseen tarjoamat oriit. Mister Spender – nimiinen lämminveriori oli tilan ensimmäinen jalostusori. Pian sen jälkeen Windcapeen saapui muita nimekkäitä oriita kuten Zoogin, Turbo Trust, Ambro Trick, Ventterin Vili sekä tilalla edelleen jalostusoriin tehtäviä suorittava Lass Zefyr.

Oriit Liising, A.T. Eko, Blue York Yankee, Was It A Dream, Turon Loisto, Santeri Dahlia, Anderberg, Igor November, Perfect Sund ja Edgestone Hanover ovat tunnettuja oriin nimiä raviharrastajien ja ammattilaisten joukossa. Kaikki kaudella 2012 astuneista oreista ovat nimekkäitä, mutta mainitta-

koon että Lass Zefyr on yli miljoona euroa tienannut ruotsintuontiori, A.T. Eko on vuoden 2010 ravi-kuningas ja Liising on periyttäjänä paikkansa ansainnut laatuori. Lämminveriorit ovat menestyneet USA:ssa merkittävässä ja suurissa ravitapahtumissa. Yksi tilan omista oreista, Lass Zefyr, oli tarjolla jalostukseen kaudella 2012 Ylä-Savon ammattiopistolla Hingunniemessä. (Majala 20.9.2012)

Tulevalla kaudella 2013 puolet Oriasema Windcapen tarjoamista oreista astuvat Ylivieskan toimipisteessä. Iisalmessa tarjolla ovat oriit E L Mikko, Was It A Dream ja Liising. Ylivieskassa astuvat puolestaan oriit Banker Hall, Lass Zefyr ja A.T. Eko. Ensimmäistä kertaa yrityksen historian aikana Oriasema Windcape tuo Suomeen Naglo –oriin pakastespermaa, jota tilaavien asiakkaiden tammatt siemennetään tilan yhteistyökumppaneina toimivien eläinlääkärien Leena Vähkönen ja Anne Niemi, sekä Ratilaisen oriaseman toimesta. (Oriasema Windcape, siitosoriit 2013)

Oriasema Windcapen vastuullisina johtajina toimivat Esko Majala ja Taina Koski. Tilalla työskentelee lisäksi yksi ympärivuotinen täysipäiväinen työntekijä sekä yksi osa-aikainen työntekijä. Siitoskaudella työskentelee lisäksi 2-3 kausityöntekijää. Asiakkuus- sekä markkinointitehtäviä hoitaa Esko Majala, joka toimii itse siementäjän tehtävissä tilalla. Esko Majala vastaa myös tilan ravihevosten valmennuksen sekä hevosjalostuksen suunnittelusta. Tilalta myydään toisinaan myös omia kasvatteja ja niiden myynnistä vastaa Esko Majala. Taina Kosken vastuualueisiin kuuluu siirtolähetysten hoitaminen, asiakkuudenhallintatietojen päivittäminen siittola-aamuisin ja tilan talousasioiden hallinta yhdessä Esko Majalan kanssa. (Majala 13.8.2011)



KUVA 1. Oriasema Windcapen toimitilat sijaitsevat Nerkoojärven rannalla Iisalmessa.

3 ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄT

Asiakkuudenhallintajärjestelmien tavallisin käsite on CRM – ohjelma. Käsite CRM on lyhenne englanninkielisestä termistä Customer Relations Management eli suomeksi asiakkuussuhteiden hallinta tai lyhemmin asiakkuuksienhallinta. CRM on kuitenkin laaja käsite joka kattaa yrityksen toiminnan useita eri muotoja sisältäen sovelluksia niin markkinointiin, myyntiin kuin asiakaspalveluunkin (Oksanen, 2006, 25). CRM – käsitteenä sisältää erilaisten tietokoneohjelmien lisäksi myös asiakaslähtöisen ajattelutavan, johon kuuluu muunmuassa asiakastyytyväisyyden kartoittamisen ja parantamisen periaatteita (Järvinen 2003, 130). Tässä työssä keskitytään erilaisiin CRM – ratkaisuihin joilla tarkoitetaan CRM – tietojärjestelmiä sekä niiden käyttöönottoon liittyviä toimintatapoja. CRM – ratkaisujen asiakkuudenhallintaominaisuudet ovat potentiaalisesti hyödynnettäviä ominaisuuksia oriaseman ja muiden hevostalousyrityksien toiminnassa.

Koska CRM – ohjelmia käyttävissä yrityksissä on työntekijä- sekä asiakasmäärissä valtavia eroja, viitataan työssäni pieninä yrityksinä työntekijämäärältään alle 50 hengen yrityksiin ja suurina yrityksinä kaikkiin muihin, jopa tuhansien työntekijöiden ja miljoonien asiakkaiden yrityksiin. Hevostalousyrityksiin pätevät samat toimintamallit kuin pieniin yrityksiin.

3.1 Asiakkuudenhallintajärjestelmän merkitys

Hevostilojen erikoistuminen tuotteiden ja palveluiden tarjonnassa on tärkeä osa alan kehitystä. Kehitykseen kuuluu myös yritysten keskinäinen kilpailu tuotteiden ja palveluiden tarjonnassa. Kehittämällä aina parempia tapoja palvella asiakkaita on yrityksellä mahdollisuus erottua joukosta ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaiden tietoisuuden kohentuessa myös vaatimustaso palveluille nousee. Tämä ei koske vain hevostalousyrityksen toimitiloja vaan myös hevostilan yrityksen johtamisen laatua ja henkilökunnan ammattitaitoa. Yritystoiminnan suunnittelulla ja palveluiden parantamisella saadaan hyötyä sekä asiakkaille että yritystoiminnalle (Eastwood, Jensen & Jordon 2006, 93).

Dokumenttien hallinta sähköisesti vaatii dokumenttienhallintajärjestelmän. Hallintajärjestelmän avulla yritys huolehtii myös asiakirjoihin liittyvistä käyttöoikeuksista. Hallintajärjestelmän avulla voidaan hallita myös dokumenttien julkaisua ja jakelua. (Anttila 2001, 5.) Jakelu tulee kysymykseen myös hevostalousyrityksissä, jos tilalla oleva tieto halutaan siirtää hevosen omistajalle.

Tammojen kiimantarkkailu- ja tiinehtyvyystietojen analysoimiseen tarvitaan tarkat hevoskohtaiset tiedot. Näiden tietojen ollessa helposti käsiteltävässä muodossa voidaan tietoja halutessa hyödyntää myös tilan oriiden laadun ja tilan ammattitaidon arvioimiseen. Tietojen perusteella voidaan laskea tiinehtyvyyss prosentteja ja todennäköisyyksiä ja siten välittää todenmukaista tietoa oriaseman asiakkaille (Brinsko et al. 2011, 291).

3.1.1 Hevostalousyrityksien asiakastietojärjestelmät

Suomessa ei ole tarjolla montaakaan hevostalouteen suunniteltua ATK -ohjelmaa. Kuitenkin moni EU:n jäsenmaista on panostanut maatalouden ATK -ohjelmiin ja useissa ulkomaisissa hevostalousyrityksissä on käytössä jokin yritystalouden kirjanpitoa, asiakkuuden hallintaa tai hevosten terveys- ja ruokintakirjanpitoa helpottava ohjelma. Suomen markkinoilla tiedossa olevat suoraan hevostalouteen suunnatut ohjelmat ovat ruokintasuunnitelmien tekemiseen tarkoitettu Hopti (Paavilainen ja Taurén 2009, 14) ja ajopalkkiolaskutuksen automatisointiin tarkoitettu HorseNet (Datatree Oy, 2012). Uusina ohjelmina hevosalan yrittäjiä palvelemaan on kehitetty myös Suomen hevostietokeskus ry:n Hevosten hyväksi -hankkeen Hokki-talouslaskuri (Hevostietokeskus, Neuvonnan ja kehityksen koulutusyksikkö, 2013). Hevosyritys huippukuntoon -hankkeen www -sivuilta löytyy hevosyrityksille myös Excel -pohjainen hinnoittelulaskelma (Hevosyrittäjä, Hevosyritys huippukuntoon -hanke, 2012). Ulkomaisissa ohjelmissa on enemmän valinnanvaraa ja myös laadunvaihteluja.

Aiemmin Laurea ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä ProAgrialle suoritetussa kyselytutkimuksessa saatiin selville, että kiinnostus ATK -ohjelmien käyttöönottoon on yleisesti ottaen suurta. Ohjelmien koetaan vähentävän kirjanpitoon ja asiakkuudenhallintaan käytettyä aikaa sekä helpottavan työntekoa. Tutkimuksesta selvisi myös, että hevostalouden asiakkuudenhallintarekisteriä ylläpidetään useimmiten Microsoft Excel -ohjelmalla, mutta ostettuina ohjelmina käytettiin myös Passelia ja Horsenettiä. Asiakasrekisteriä ylläpitivät lähinnä ratsastuskouluyritykset. (Paavilainen ja Taurén, 2009, 24).

Suomen ProAgrian Maatalouden laskentakeskus Oy on suomalainen maatalousohjelmistojen tuottaja. Laskentakeskus tuottaa IT - palveluita ja ohjelmistoja kotieläinsektorille sekä ProAgrian että muiden organisaatioiden ja maatilojen käyttöön. ProAgrian IT - palveluiden sovellusaloina ovat mm. tuotantoseuranta, kotieläinjalostus ja - neuvonta sekä eläinten rekisteröinti (Proagria, Maatalouden laskentakeskus Oy 2012.). ProAgria Uusimaan johtavan yritysneuvojan Auli Teppisen (23.11.2011) mukaan Horsenetin ja Passelin lisäksi hevostalousyrityksissä käytetään jonkinverran myös Arkhimedes ja Wakka - ohjelmia asiakkuudenhallintaan. Teppisen mukaan myös Eläinlääkäreiden käyttämää ohjelmaa, Viljo praktiikkaa voisi kokeilla sovellettavaksi oriasemien asiakkuudenhallintaan.

Ruotsissa jalostus- ja kasvatustoimintaan suunnattujen kehitystarpeiden voidaan olettaa olevan suuremmat kaikilla kehityksen osa-alueilla, sillä liki 50% hevostalouden yrityksistä harjoittaa kasvatustoimintaa (Jordbruksverket, rapport 2010). Hevosia on enemmän Ruotsissa, jossa 1000 asukasta kohden on 30,9 hevosta. Vastaava luku Suomessa on 14,6. (Suomalaisen hevosalan katsaus 2010).

Ruotsissa suoraan hevostalouteen suunnattuja ATK -ohjelmia tarjoaa 13 eri palveluntarjoajaa, joista seitsemän on erikoistunut ruokinnan suunnitteluun tarkoitettuihin ohjelmiin. Kuitenkin ainakin kuusi palveluntarjoajaa on suuntautunut vastaamaan erilaisten hevostalousyritysten tarpeita huomioiden ratsastuskouluyritysten-, hevosjalostuksen- sekä täysihoitotallien erilaiset asiakkuudenhallinnan tarpeet. Osa sovelluksista toimii Internetissä, osa on tietokoneelle ladattavia ohjelmia ja joitakin voi käyttää iPhoneella. (13 datorprogram med tema häst, 2010.)

3.2 Markkinoilla olevat ohjelmat

Suomessa suoraan siittola- ja oriasematoimintaan suunnattuja ohjelmia ei vielä ole (Teppinen, A. 2012). Ulkomailla on kuitenkin tarjolla suuri valikoima erilaisia, erikokoisille yrityksille sekä yksityisille tamm- ja oriinomistajille suunnattuja ohjelmia. Ohjelmien hintaluokat vaihtelevat suuresti, samoin niiden käyttötarkoitukset (TAULUKKO 1. Vuoden 2013 hintatietoja ohjelmista). Ulkomaisia siittolaohjelmia ei ainakaan toistaiseksi saa suomenkielisinä, mutta suurin osa ohjelmista on saatavina englanninkielisinä. Kaikkia ruotsalaisia hevosyrityksille suunnattuja ohjelmia ei ole toistaiseksi saatavina englanniksi. Suurin ja merkittävin vaihtelu näiden ohjelmien välillä on se, että osa niistä toimii Internetissä eli palveluntarjoajan omalla serverillä, kun taas osa ohjelmista on asennettava omalle koneelle. Tietoturva-asioissa neuvoo kunkin ohjelmiston palveluntarjoaja tai sen takana toimiva yritys. Ohjelmia tarkastellessa on syytä kiinnittää huomiota ohjelmien tietoturva asioihin ja varmuuskopiointiin. Ulkomaisia ohjelmia tarkastellessa tulee kiinnittää huomiota myös palveluntarjoajan referensseihin, eli ohjelmaa jo käyttäviin yrityksiin sekä muihin ohjelmaa käsitteleviin julkaisuihin. Näin voi varmistua palveluntarjoajan luotettavuudesta ja ammattitaidosta.

Myös suomalaisissa ohjelmissa on olemassa ns. universaaleja, useiden eri alojen asiakkuudenhallintaan käytettäviä ohjelmistoja, joiden hyödynnettävyydessä hevostalouteen voi olla potentiaalia. Suomalaisten palveluntarjoajien osalta on myös helpompi huomioida yritysten ammattitaito, yritysmuoto sekä yrityksen hallinnon takana toimivien henkilöiden koulutus ja saada näin parempi kuva palveluntarjoajien luotettavuudesta.

Opinnäytetyönä tekemäni selvityksen alussa otin yhteyttä ProAgria Uusimaan johtavana yritysneuvojana toimivaan Auli Teppiseen. Vieraillessani Proagria Uusimaan toimipisteessä, tarkastelimme yhdessä Auli Teppisen kanssa markkinoilla olevia ohjelmia ja sain neuvoja ohjelmien etsimiseen. Ohjelmia etsittäessä ovat hakusanat avainasemassa (LIITE 3. Hakusanat) tiedonhaun onnistumiseksi.

Markkinoilla olevista ohjelmista on löydettävissä selkeitä koosteita ja listoja, mutta ne ovat harvoin ajan tasalla. Listausta, josta löytyisi kaikki englanninkielellä saatavissa olevat ohjelmat, ei toistaiseksi ole. Ohjelmia etsiessä on pohdittava yritysten erilaisia markkinointikeinoja ja otettava huomioon markkinoinnin ylettäminen pohjoismaihin. Laajasti tuotteitaan markkinoivan yrityksen kohderyhmät ovat usein valtion sisäisiä, joten eri maiden alan julkaisuja on ohjelmia etsiessään hyvä käydä läpi.

Ohjelmien tuotetietojen ja niiden kriittisen tarkastelun mahdollistamiseksi otin yhteyttä yhdeksään eri ohjelmiston palveluntarjoajaan (TAULUKKO 1. Vuoden 2013 hintatietoja ohjelmista). Seuraavissa kappaleissa on kerätty tietoja eri ohjelmiston internetsivujen, referenssien ja palveluntarjoajan konsultoinnissa selvinneisiin tietoihin perustuen.

TAULUKKO 1. Vuoden 2013 hintatietoja ohjelmista. Ulkomaisten ohjelmistojen hinnat on vuoden 2013 valuuttakurssin mukaan muutettu euroiksi.

Ohjelma	Valmistaja	Kielet	Hintatiedot	Toimii Verkossa (X) Ladattava koneelle (O)
Yardman Stud	Stable IT	Englanti	Yardman Stud alk. 14€/viikko + aloituskustannus (ei ilmoitettu)	XO
Arkhimedes Myynti	Isolta Oy	Suomi	Myynti osio: 99€ lisenssi + 15€/kk	O
HiMark\$ Premiere Software	HiMark\$	Englanti	HiMark\$ Premiere Software 2283€/ kerta-hankinta sis. teknisen tuen ja päivitykset 1. vuodeksi. Multi User –lisenssi 381€/kertahankintahinta jolloin ohjelmalla yhteys kolmen tietokoneen välillä.	XO
Paddock Pro	Alua Software, Inc.	Englanti	Hinta määräytyy yrityksen koon mukaan. Enterprise Edition n. 380€/kk	X
Viljo Praktiikka	Maatalouden laskentakeskus	Suomi	Viljo Pro 45€/kk Viljo Light 35€/kk + alv 23%	O
Passeli - yritysohjelmisto	Passeli	Suomi	Ei esillä internetsivustolla. Ohjelman laajuus ja valitut toiminnot vaikuttavat hintaan.	O
Hippo Grammet Hippo Semin	Hippo Gram	Ruotsi (Englanti)	Hippo Semin: 907,55€ kertamaksu, tekninen tuki ja päivitykset 75,65€/vuosi Hippogrammet: 702,55€ kertamaksu, tekninen tuki 70,26€/vuosi (hinnat sis. alv)	O
Equifacts –Horse management software	The Russell Meerdink Company Ltd	Englanti	Equifacts Basic Edition 69,26€ Invoicing Edition 90,57€	O
FasterHorses	FasterHorses™	Englanti	ei tiedossa	X

Suomalaisia hevostalousyrityksien käyttöön vartenotettavia ohjelmia:

Viljo Praktiikkaohjelmisto on suomalainen eläinlääkäreille suunnattu asiakkuudenhallintaohjelmisto, josta on saatavana kaksi erilaista pakettia, **Viljo Light** sekä **Viljo Pro**. Ohjelmat ovat muuten samanlaiset, mutta Viljo Pro:hon sisältyy praktiikkaohjelman lisäksi **Viljo Kirjanpito**. (Viljo Praktiikkaohjelmisto. Tuotepaketit, 2012)

Suomalainen *Data Tree Oy* on tietotekniikan palveluyritys joka on kehittänyt **HorseNet** –ohjelman. HorseNet on ravivalmentajille suunnattu ohjelma, joka mahdollistaa valmennus- ja ajopalkkiolaskutuksen automatisoinnin. HorseNet ohjelmaan kuuluu asiakkuuden- ja tuotetietojen hallinta, laskutus, reskontra sekä raportointi. Ohjelma on liitetty pankkiyhteystietokantaan. Ajopalkkiotiedot päivitetään Hippoksen starttitiedostosta. (Datatree Oy. Tuottavuuden tueksi, 2012.)

Seuraavia ohjelmia on saatavana englanninkielellä:

Equifacts Horse Management Software on *The Russell Meerdink Company Ltd:n* kehittämä laaja hevostalousyrityksen ohjelma, johon sisältyy tarkat tietolomakkeet niin hevosen terveydenhoitoon, kiimantarkkailuun kuin siemennyksiinkin. Equifacts on suunniteltu mukautumaan niin pienten kuin suurten yritysten tarpeisiin ja siitä on saatavissa kaksi versiota, joista toinen on ilman laskutusosiota. Equifacts ohjelmaa on mahdollista kokeilla maksutta 30 –päivän ajan. (Horseinfo. Equifacts Horse Managements software, 2012)

FasterHorses™ on yritys, joka on erikoistunut hevostalouteen suunnattujen ohjelmistojen kehittämiseen. Yrityksen siittoloille ja oriasemille, sekä oriinomistajille suunnattu ohjelma **FasterHorses™** on Internetissä toimiva ohjelma. Tilan omistajat ja henkilökunta pääsevät näin ollen käsiksi tilan asiakastietoihin missä tahansa paikassa. Yrityksellä on myös toinen hevostalousyritysten laskutusohjelma, **ITrainEm™**. (Fasterhorses, 2012)

HiMarks™ on yritys jonka pääasiallinen myyntituote on **HiMarks– Horsemen`s Income Management and Record Keeping System** –ohjelma. HiMarks tuli markkinoille ensimmäisten joukossa hevostalouteen suunnattuna ohjelmana Amerikassa v. 1998. Ohjelma on laaja, mutta asiakkaan on mahdollista valita mitä ohjelman osa-alueita haluaa käyttöönsä. Yrityksen asiakkaina on iso kirjo eri palveluihin erikoistuneita hevostalousyrityksiä, mukaan lukien siittoloita ja oriasemia. Yritys on panostanut asiakaspalveluun sekä Internetissä että puhelimenvälityksellä. Neuvontaa ohjelman käyttöön on saatavilla kuutena päivänä viikossa. (HiMarks. Horsemen`s Income Management and Record Keeping System, 2012)

Yardman Stud on englantilaisen *Stable IT* –yrityksen markkinoima ohjelma. Windows -pohjalla toimiva laaja siittoloiden käyttöön suunnattu ohjelma sisältää laajan asiakasrekisterin hallintamahdollisuudet sekä laskutuksen ja kalenteritoiminnot. Ohjelmalle voi syöttää tarkat tiedot kiimantarkkailuun, eläinlääkärin tarkastuksiin sekä siemennyksiin liittyen. Ohjelma sisältää myös ominaisuuksia jotka palvelevat myös suomalaisten yritysten tarpeita, kuten valuutan vaihtamisen sekä toimenpiteiden ja palveluiden uudelleen nimeämisen Suomeksi. Yritys tarjoaa myös kattavaa It –tukea sekä käyttöön opastamisen ja ilmaisen 21 –päivän kokeiluajan kaikille asiakkaille. (Yardman-Software, 2012) **Yardman Stud** -ohjelmaa markkinoiva *Stable IT* -yritys on vuoden 2013 aikana kehittänyt ohjelmasta myös toisen version, joka toimii verkossa. **Yardman Stud Network** –sovellusta on mahdollista käyttää useammalta eri tietokoneelta. (Yardman-Software. Yardman Stud, 2013)

Paddock-Pro –ohjelman **Enterprise Edition** puolestaan on laaja hevostalousyrityksille suunnattu ohjelma, joka tarjoaa myös siittolatoimintaan tarvittavan asiakasrekisterin ominaisuudet. Paddock-Pro on laaja ohjelma, josta löytyy kolme versiota. Suppeampi Small Farm Edition sekä Business Edition, johon voi syöttää maksimissaan 250 hevosen tiedot ja Enterprise Edition, johon asiakkaita voi lisätä haluamansa määrän. Paddock Pro –ohjelma toimii verkossa, joten siihen pääsee käsiksi millä tahansa laitteella jossa on verkkoyhteys, mukaan lukien Applen laitteet. Ohjelmaa markkinoi amerikalainen *Alua Software Inc.* (Paddock Pro. Equine Management Solutions, 2013)

Seuraavia ohjelmia on saatavana ruotsinkielisenä:

Ruotsalainen *Hippogram* tarjoaa hevostalousyrityksille kolmea erilaista ATK –ohjelmaa. **Hippo-grammet**, **Hippo Hov** ja **Hippo Stuteri** ovat kaikki erilaisille hevostalousyrityksille suunnattuja. Hippogrammet ohjelma on laaja hevostalousyrityksen talouden- ja asiakkuuksien hallintaan tarkoitettu ohjelma, joka mahdollistaa tarkkojen hevoskohtaisten tietojen päivittämisen sekä ylläpidon helposti. Hippo Hov puolestaan on kengittäjien asiakkuudenhallintaan räätälöity ohjelma. Siittoloiden ja oriasemien, sekä oriinomistajien tarpeisiin kehitelty Hippo Stuteri antaa työkaluja järjestelmälliseen siittolatoiminnan hallintaan. (Hippogram. Broschyr, 2012) Vuonna 2009 Hippogram Stuteri ohjelmaa käytti noin 200 ruotsalaista hevostalousyritystä. Ohjelman käytettävyyttä Ruotsissa paransi se, että jalostusorganisaatio ASVH (Avelsföreningen för Svenska Varmblodiga Hästen) otti vastaan suoraan ohjelman kautta välitettyjä varsojen syntymätodistuksia. (Ridsport Avelsextra, 2009.) Yritys tekee vuonna 2013 yhteistyötä organisaation Svenska Hingshållare kanssa. (Hippogram. Broschyr, 2013)

Myös muutamia laajojen yritysten asiakkuudenhallintaan yleisesti käytettyjen ohjelmien soveltuvuutta siittolan asiakkuudenhallintaan olisi mahdollista testata. Tällaisia ohjelmia ovat Passeli, Arhimedes ja Wakka. (Teppinen, A. 2012)

Hevostalouteen suunnattuja CRM – ohjelmia löytyy myös saksankielisinä, mutta niiden tarkasteleminen lähemmin vaatisi saksankielen osaamista tai yritysten mielenkiinnon kääntää tuotteitaan muille kielille.

4 TIETOJÄRJESTELMÄPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

Tietojärjestelmäprojekteista kerrottaessa tietyt termit on välttämätöntä selvittää. Käsitteet on koottu tässä yksinkertaistettuun muotoon ja niitä voi tarvittaessa hyödyntää tietojärjestelmäprojektin toteuttamiseen tutustuttaessa.

Tässä työssä käsiteltävä tietojärjestelmähanke on lajiltaan ensimmäinen CRM –projekti (Oksanen, 2010, 39). Tavoitteena on päästä suosittelemaan toimeksiantajalle tämän tarpeita vastaavaa CRM –ohjelmaa, jotta toimeksiantaja saisi käyttöönsä täysin uuden työvälineen.

4.1 Käsitteistöä

Tiedon hallinta pitää sisällään useita eri merkityksiä. Tiedonhallinnalla voidaan tarkoittaa tiedonhallinnan tietokantojen hallintaa (Database Management), tietämyksen hallintaa (Knowledge Management) tai liiketoimintatiedonhallintaa (Enterprise Content Management, ECM). (Kaario & Peltola 2008, 4-5). Tässä työssä tiedonhallintaa tarkastellaan tietokantojen hallinnan näkökulmasta.

Asiakslähtöinen ajattelu tarkoittaa yrityksen toimintatapaa tai käytäntöä, jonka ideana on tarjota palveluja asiakkaiden tarpeen ja kysynnän mukaan. Asiakslähtöinen ajattelu tähtää yrityksen toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen. Asiakslähtöinen ajattelu voidaan nähdä myös ideologisena liiketoimintastrategiana. (Karlström, Kivinen & Ropo 2005).

Asiakasrekisteri tarkoittaa listausta asiakkaista ja tiedoista, joita yrityksen on toimintansa kannalta tarpeen kerätä asiakkaistaan. Asiakasrekisteri sisältää tavallisimmin jälleenmyyntitietoja ja asiakkaan henkilötiedot. (Järvinen 2003, 130)

Asiakkuuden hallinta ja sen englanninkielinen lyhenne CRM eli Customer Relations Management on käsite joka sisältää asiakastietojärjestelmät sekä asiakslähtöisen ajattelutavan. CRM on ohjelma, jolla ylläpidetään asiakasrekisteriä, suoritetaan analysointia sekä kerätään tietoa asiakkaista. (Järvinen 2003, 130)

Asiakkuudenhallintaohjelmisto tarkoittaa asiakastietojen tallennukseen, analysointiin ja kehittämiseen tarkoitettua ohjelmistoa. Hevosalan yhteydessä tällä tarkoitetaan kuitenkin yleisimmin toimitusten hallintaa, asiakasrekisterin ylläpitoa ja yhteystietojen hallintaa. Asiakkuuden hallinta ohjelmistoa voidaan hyödyntää myös markkinoinnissa. (Järvinen 2003, 130)

Organisatorinen viitekehys on tiedonhallinnan suunnittelun kannalta olennainen termi, jolla tarkoitetaan organisaation toimintatapojen ja tietojärjestelmien huomioimista suunnittelussa. Organisatorisen viitekehyksen keskiössä ovat tiedonhallintaa organisaatiossa käyttävät ihmiset. Käsitteeseen sisältyy prosessinäkökulma sekä roolinäkökulma. Prosessinäkökulma huomioi organisaation toimintatapoja. Roolinäkökulma puolestaan sisältää tiedon käyttäjien näkemyksen. (Kaario & Peltola, 2008, 137).

Teknologinen viitekehys käsittää tiedonhallinnan teknologiset osa-alueet, sovellukset ja laiteinfrastruktuuriin. Teknologinen viitekehys sisältää tiedon hallintaan, arkistointiin, muokkaamiseen ja taltiointiin liittyvät toiminnot. (Kaario & Peltola, 2008, 138).

Hakuavain on tietokantaohjelmassa kenttä, joka yksilöi jokaisen tietueen. Esim. henkilörekisterissä hakuavain on henkilötunnus, koska se on jokaisella erilainen. Yksilöllinen hakuavain on tärkeä, koska se yhdistää eri tauluissa olevat tietueet toisiinsa ja mahdollistaa niiden yhdistämisen (relaation). (Järvinen 2003, 255.)

CRM –ratkaisu tarkoittaa CRM –tietojärjestelmää sekä siihen liittyvien palveluiden muodostamaa kokonaisuutta (Oksanen, 2010, 23).

Kick-off tarkoittaa hankkeen alussa järjestettävää tiedotustilaisuutta jossa aloitetaan hankkeeseen liittyvä muutos. (Oksanen, 2006, 238-239)

4.2 Tietojärjestelmähankkeen työvaiheet

Dokumenttienhallinjärjestelmän käyttöönottoon kuuluu useita työvaiheita, jotka voidaan jakaa kuuteen eri työvaiheeseen:

- 1) Yrityksen tarpeiden määrittäminen
- 2) Henkilöstön sitouttaminen
- 3) Ratkaisuvaihtoehtojen kartoittaminen
- 4) Tuotetiedon hankinta ja vertaileminen
- 5) Investoinnin kannattavuuden laskeminen
- 6) Parhaimman vaihtoehdon suositteleminen

Käyttöönotto sisältää yksinkertaisimmillaan ainakin yrityksen tarpeiden määrittelyn, ohjelmiston asennuksen ja yritysکوhtaisten mukautuksen. Myös pilotointi sekä koulutus kuuluu hallintajärjestelmän käyttöönottoon. (Anttila 2001,167.)

Yrityksen tarpeet voidaan määrittää käyttäjävaatimusten perusteella. Käyttäjävaatimukset koostuvat käyttäjien tarpeista, määritellen tarkasti sen mitä tuotteella pitää pystyä tekemään sekä millaisia ominaisuuksia tuotteella kuuluu olla. Toiminnallisia vaatimuksia ovat esimerkiksi oikeinkirjoituksen tarkastamisominaisuus. Ohjelmilla voi olla myös ei-toiminnallisia vaatimuksia, kuten tarpeet ohjelman käyttöliittymälle. Käyttäjävaatimuksia määrittelee myös reunaehdot, kuten se millä kielellä ja käyttöjärjestelmällä tuotteen kuuluu toimia. (Haikala, I. Mikkonen, T. 2011, 61)

Hevostalousyrityksien ottaessa käyttöön uutta tietokoneohjelmaa, on tyypillistä että yrityksillä on liian kiire. Ohjelman käytön opetteluun pitäisi varata aikaa ennen sen käytön aloittamista (Ridsport Avelsextra, 2009). Hankkeen suunnitteleminen pitäisi olla aikataulutuksien ja työtehtävien osalta erittäin järjestelmällistä. Projektin resurssit, kokoukset, tehtävät sekä muut tarpeet pitäisi määritellä

tarkasti. Suunnittelu parantaa hankkeen onnistumismahdollisuuksia. Etenkin ensimmäinen tietojärjestelmäprojekti on riskialtis odotuksien ollessa liian suuria ja ajankäyttöön vaadittavat resurssit arvioidaan usein alakanttiin. Isoissa yrityksissä tarvitaan hankkeelle työryhmiä ja projektin ydinjoukon järjestäytymistä. (Oksanen, T. 2010. 235-236.)

CRM –ratkaisun esittely ja ajaminen sisälle organisaatioon on olennainen vaihe projektissa. Usein esittelyn tarkoituksena on ”kick-off”, jossa tiedotetaan työyhteisölle hankkeesta ja aloitetaan projektiin liittyvä muutos. Perinteisesti kick-off pyritään saamaan aikaan jo heti hankkeen alussa. Suurissa yrityksissä on tarpeen pitää suuriakin tiedotuksia ja järjestää varsinaiselle projektiryhmälle tarkempia yksityiskohtia sisältävä esittely projektista. Tämän toiminnan tarkoituksena on motivoida työyhteisöä muutokseen sekä perustella tulevan hankkeen tarpeellisuutta. Uuden CRM –ratkaisun omaksuminen ja käyttöönotto voi olla yrityksessä pitkä ja haasteellinen projekti. Näin ollen henkilökunnan motivoiminen vaatii usein hankkeen tavoitteiden tarkempaa esittelyä ja toivottujen muutoksien visiointia. (Oksanen, 2006, 238-239.)

Tietojärjestelmäprojektien järjestelmälliseen toteuttamiseen on olemassa tietojärjestelmäprojektien elinkaarimalleja, joissa määritellään erilaisia työvaiheita tietojärjestelmähankkeelle. Elinkaarimalleja on useita, mutta yleisimpiä ja tietojärjestelmäprojektiin helposti sovellettavia ovat vesiputousmalli sekä spiraalimalli. Kummastakin mallista on mahdollista räätälöidä tarpeenmukainen toimintamalli tietojärjestelmähankkeelle. (Haikala, I. Mikkonen, T. 2011, 34-36)

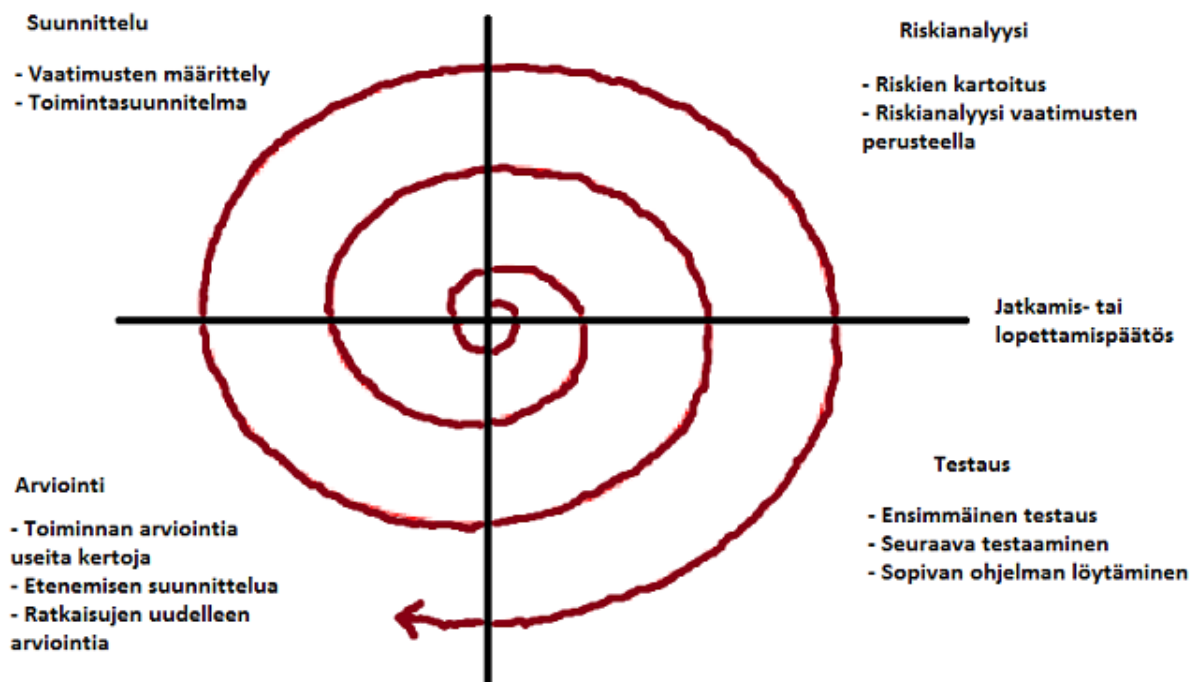
Vesiputous- ja spiraalimallien kuvaukset perustuvat Tampereen teknisen yliopiston Hypermedialaboratorion opetus – materiaaleihin Ohjelmistotuotannon mallit (2005). Vesiputousmalli kuvaa tietojärjestelmäprojektia suoraviivaisesti siten, ettei edelliseen vaiheeseen enää palata. Vesiputousmallin mukaisessa tietojärjestelmähankkeessa käyttäjävaatimukset määritellään hankkeen alkuvaiheessa ja niihin sitoudutaan seuraavissa työvaiheissa. Vesiputousmallin suoraviivainen noudattaminen ei salli vaatimusten muuttumista myöhemmissä työvaiheissa, mutta silti sen erilaiset mukaillut toimintamallit ovat eniten käytössä olevia tietojärjestelmähankkeiden elinkaarimalleja. (Ohjelmistotuotannon mallit, 2012)



KUVA 2. Vesiputous, yksi tietojärjestelmien yleisimmistä elinkaarimalleista, *Royce* 1970, mukailen. (Haikala & Mikkonen, 2011, 37)

Todellisuudessa käyttäjävaatimuksien määrittelyyn tarvitaan usein enemmän joustoa, sillä käyttäjävaatimukset saattavat selkiytyä tarkemmin käyttäjille itselleenkin vasta hankkeen edetessä. Alkuperäisessä vesiputousmallissa (Royce, 1970) testaus –vaiheen sijaan käytetään ohjelmointi –vaihetta, mikä soveltuukin hyvin ohjelmistotuotannon vaiheisiin. Koska harvoissa tietojärjestelmähankkeissa etenevissä yrityksissä suoritetaan itse ohjelmointia, on se tässä vesiputousmallissa korvattu testaus –vaiheella. Testaus kuvaakin parhaiten myös hevostalousyrityksille suositeltavaa toimintatapaa. Ohjelmaa testataan ja testauksen tuloksista ja haasteista konsultoidaan palveluntarjoajaa.

Vesiputousmallin ensimmäisessä vaiheessa, käyttäjävaatimusten määrittelyssä käydään läpi järjestelmän tehtävät, päätoiminnot ja keskeiset rajoitukset sekä vaatimukset. Myös järjestelmän tyyppi ja tietoturva vaatimukset käydään läpi. (Ohjelmistotuotannon mallit, 2012)



KUVA 3. Spiraalimalli, mukaillen. (Ohjelmistotuotannon mallit, 2012)

Toinen ohjelmistotuotannon perusmalleista on spiraalimalli, joka pitää sisällään samankaltaisia vaiheita kuin vesiputousmalli. Spiraalimallin mukaisesti työvaiheet voidaan jakaa neljään osioon. Ensimmäinen vaihe on suunnittelu, jossa määritellään toiminnan tavoitteet ja rajoitteet. Toisessa vaiheessa arvioidaan eri vaihtoehtot sekä määritellään riskit. Tässä vaiheessa muodostetaan myös riskianalyysi. Kolmas vaihe on perinteisen ohjelmistotuotannon kohdalla tuotteen kehittämiseen liittyvä vaihe, mutta tässä se on korvattu asiakkuudenhallintajärjestelmähanketta paremmin mukailevaksi testaus – vaiheeksi. Testausvaiheessa tapahtuu aina eri vaihtoehtojen testaaminen. Testauksen jälkeen tulee järjestelmällisesti aina neljäs vaihe, jossa arvioidaan testauksen tuloksia ja hankkeen etenemistä. Vaiheessa arvioidaan uudelleen tehtyjä ratkaisuja. Tällä toimintamallilla voidaan sopivan ohjelman etsimistä jatkaa kunnes neljännen vaiheen arvioinnin tulokset vastaavat käyttäjän tarpeita niin että sopivan ohjelman voidaan katsoa löytyneen. (Ohjelmistotuotannon mallit, 2012 mukaillen)

Spiraalimalli tukee asiakkaan sitoutumista ja vähentää kierros kierrokselta hankkeen riskejä. Malli soveltuu hyvin erityisesti siinä tapauksessa jossa perusratkaisu ei ole selvä. Hankkeen toteuttaminen spiraalimallin mukaisesti vaatii kuitenkin käyttäjältä kokemusta, sillä sen etenemisrakenne ei ole selvä. Eri vaiheiden alkamis- ja loppumisvaiheiden määrittely vaatii harjaantuneisuutta. (Ohjelmistotuotannon mallit, 2012) Spiraalimallin mukainen hanke etenee hidastempoisesti, joten mallia sovellettaessa aikaa on varattava runsaasti.

5 WINDCAPEN TIETOJÄRJESTELMÄTARPEEN KUVAUS

5.1 Käyttäjävaatimusten reunaehdot

Oriasema Windcapen asiakasrekisteriä ylläpidetään ori- ja tammakohtaisilla lomakkeilla, joille siittola-toiminnan kannalta olennaiset tiedot kerätään. Lomakkeet arkistoidaan kansioihin järjestykseen kul-lakin siittolakaudella astuvien oriiden nimien perusteella. Asiakkaiden laskutusta varten käytetään erikseen laskutusohjelmaa (Majala 13.8.2011). Asiakkuudenhallintajärjestelmän päivittämiseksi asia-kasrekisterin tiedot pitäisi olla mahdollista siirtää helpommin laskutukseen. CRM –ohjelman pitäisi vähentää asiakasrekisterin käyttöön ja ylläpitoon kuluva aikaa.

Yrityksen tietojärjestelmän tarve rakentuu yrityksen koon ja yritysmuodon, eli oriaseman ympärille. Vuonna 2012 Oriasema Windcapella oli asiakasrekisterissä 296 tammaa. Yrityksen kasvun ja oriiden suosion muuttuessa, kuuluisi ohjelmalle pystyä syöttämään vähintään 350 tamman tiedot. Asiakkuu-denhallintajärjestelmän reunaehdot ovat ohjelman toimiminen yleisimillä Windows - käyttäjärjestelmillä. Reunaehtoihin kuuluu myös ohjelman käyttökieli eli Suomi tai Englanti. Ulkomai-silta ohjelmilta vaadittiin myös mahdollisuutta muuttaa ohjelman käyttämä valuutta euroiksi. Reuna-ehtoja laajennettiin opinnäytetyön edetessä englanninkielisiin ohjelmiin, kun suomenkielisten CRM – ohjelmien katsottiin soveltuvan oriaseman toiminnallisiin käyttäjävaatimuksiin heikosti.

5.2 Toiminnalliset käyttäjävaatimukset

Tietojen syöttäminen alkaa orilomakkeella (Orilomake, LIITE 1), jolle merkitään orikohtaisesti kulle-kin oriille siemennettäväksi saapuvat tammat (Majala 13.8.2011). Ohjelman pitäisi pitää lukua tam-mojen määrästä, huomioiden maksimimäärän 150 tammaa/siittolakausi/ori. Oriasema ottaa vastaan ennakkovarauksia siitosoreille, joten ohjelma toimisi myös varmistajana siinä, ettei asiakasmäärä yli-ty eikä ylibuukkausta pääse tapahtumaan. Oriilla siemennettävien tammojen listasta pitäisi olla pää-sy kunkin tamman asiakastietoihin.

Toinen tärkeä dokumentti on tammalomake, jolle merkitään tamman päänumero, omistajan yhteys- ja osoitetiedot, kiimatarkastuksien ja tiineystarkastuksien tiedot sekä tammalle suoritettut toimenpi-teet, lääkitykset ja siemennykset sekä kohtuhuuhtelut (Tammalomake, LIITE 2). Asiakasrekisterin yl-läpidon helpottamiseksi jokaisen tamman tiedot tulisi löytyä myös asiakasrekisteriohjelmiston haku-toiminnolla, joka löytää tamman tiedot tilalla tammalle annetun päänumeron, omistajan nimen, he-vosen rekisterinumeron sekä hevosen nimen perusteella. Varsinaisiin tamman tietoihin tulisi saada syötettyä kaikki samat tiedot, jotka ovat nykyisin tammalomakkeella. Tietoihin pitäisi pystyä syöttä-mään kiimantarkkailuun liittyvät huomiot tarkasti ja follikkelien koko pitäisi voida merkitä numeroin. (Majala 13.8.2011)

Ohjelman olisi hyvä ilmoittaa siittolaan tarkastukseen haettavat tammat päivää etukäteen, eli kunkin siittolapäivän tammalista pitäisi olla nähtävillä jo edellisenä päivänä. Kunkin tarkastetun hevosen tie-toihin syötetään seuraava tarkistuspäivämäärä ja listan pitäisi rakentua näihin tietoihin pohjautuen.

Näin laitumelle tiineystarkastuksia odottamaan sijoitetut tammat olisi helppo hakea tilalle jo päivää etukäteen. Ihanne tilanteessa ohjelma ilmoittaisi myös tamman tarkan sijainnin tilalla, esimerkiksi millä loholla tamma laiduntaa. (Majala 13.8.2011)

Ohjelmalta pitäisi pystyä tulostamaan kooste tilalla hevoselle tehdyistä toimenpiteistä, siemennyksistä, tarkastuksista ja lääkityksistä hevosien omistajalle annettavaksi. Näin asiakasrekisteriin merkityt tiedot olisi helppo antaa asiakkaalle tämän saapuessa noutamaan tammaa oriasemalta takaisin kotiin. (Majala 13.8.2011)

Asiakasrekisteriin pitää pystyä avaamaan uusi siittolakausi sekä säilyttämään edellisten siittolakausien tietoja vuosien ajan. Näin edellisinä vuosina asiakkaina olleiden tammojen tietoja voitaisiin hyödyntää niiden ilmaantuessa uudelleen siemennettäväksi. (Majala 13.8.2011)

Tietojärjestelmätarpeen teknologiset vaatimukset liittyvät suurelta osin oriaseman asiakkuudenhallintatietojen tietosuojaan. Koska asiakasrekisterissä on asiakkaiden yhteys- ja henkilötietoja, pitää ne olla suojattu siten, ettei kukaan oriaseman ulkopuolinen henkilö pääse niihin käsiksi. (Majala 13.8.2011)

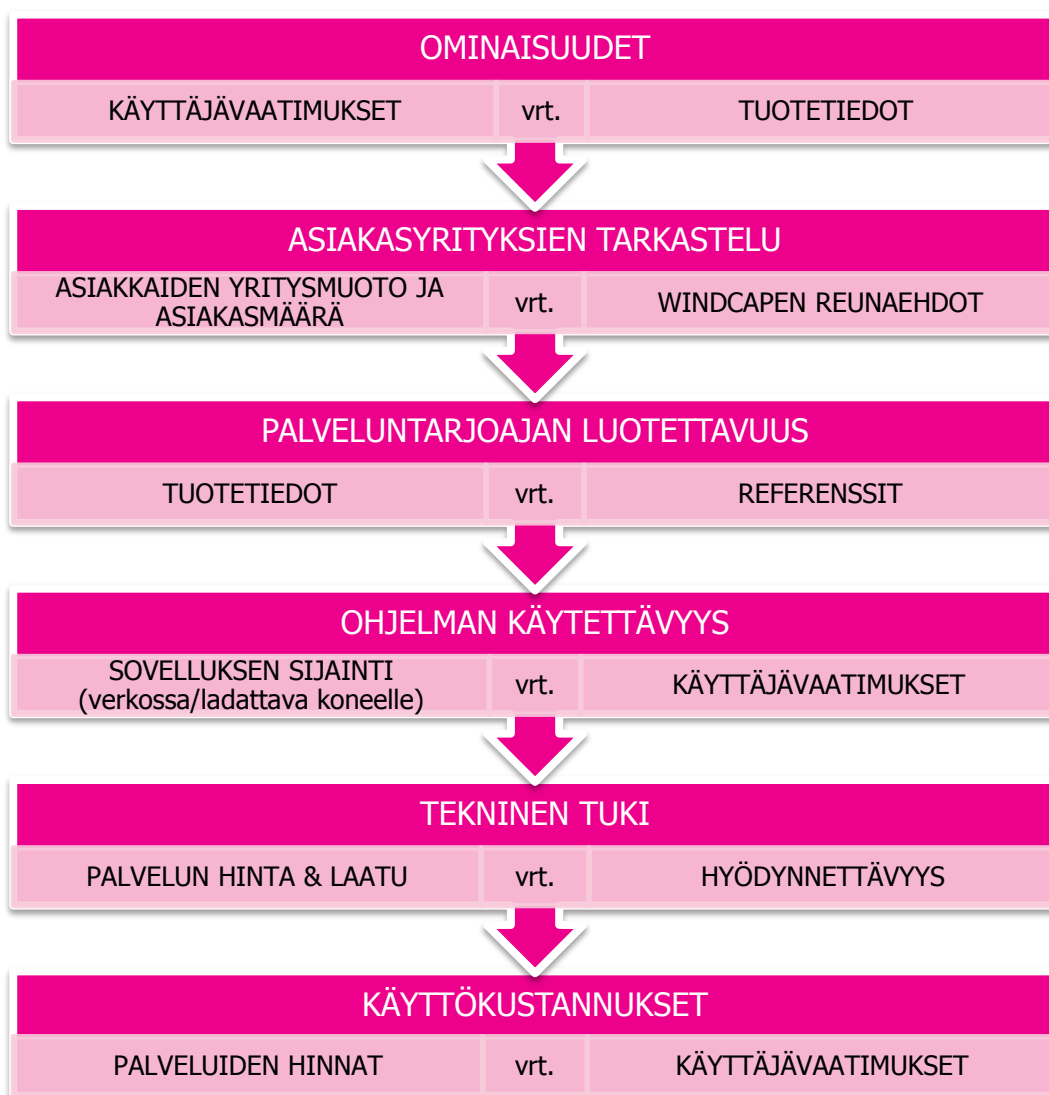


KUVA 4. CRM –ohjelman keskeiset osa-alueet Oriasema Windcapen tarpeiden pohjalta rakennettu-
na.

6 ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄN TESTAUS JA TULOKSET

6.1 Työvaiheet ja testattavien ohjelmien valinta

Tässä työssä perehdyin tarkemmin ja otin yhteyttä yhdeksään eri palveluntarjoajaan ja heidän ohjelmistoihinsa (TAULUKKO 2. Yhteenveto ohjelmista, yhteydenpidosta ja selvitys testaamisesta). Ohjelmia tarkasteltiin palveluntarjoajien tuotetietojen, yritysasiakkaiden ja referenssien avulla ja verrattiin niitä Oriasema Windcapen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttäjävaatimuksiin (KUVA 4. Asiakkuudenhallintaohjelmien tarkastelun osa-alueet). Ohjelmien valintaan vaikuttivat palveluntarjoajan myöntämä lupa testaamiselle, yhteistyöhalukkuus ja asiakaspalvelun nopeus.



KUVA 5. ASIAKKUUDENHALLINTAOHJELMIEN TARKASTELU OSA-ALUEET

Ohjelmien toimintoja verrattiin käyttäjävaatimusten reunaehtoihin sekä toiminnallisiin käyttäjävaatimuksiin, jotka ovat Oriasema Windcapen yrittäjien sekä opinnätetyön tekijän määrittämiä. Joissakin ohjelmissa laskutuksen hyödynnettävyys oli heikko, muun muassa ohjelman käyttämisen valuutan (punta, dollari) takia. Testaukseen valittiin ohjelmia, joiden osalta vähintään käyttäjävaatimusten reunaehdot täyttyivät ja hyödynnettävyys oriaseman toiminnassa oli mahdollisimman todennäköistä.

Ohjelmien käyttökustannuksissa on merkittäviä vaihteluja. Osa tarkastelemistani ohjelmista on kuukausimaksullisia, osa vuosimaksullisia ja joissakin ohjelmissa on kertahankintakustannus. Kertahankintakustannuksellisissa ohjelmissa syntyy lisäkuluja päivitysten hankkimisesta. Osa ohjelmista on mahdollista saada käyttöön useammalle kuin yhdelle tietokoneelle, jolloin kustannuksia syntyy erilaisista käyttölisensseistä. Useimmilla palveluntarjoajilla teknisen tuen kustannukset ovat alkuun alhaiset tai palvelu on ilmainen, mutta ensimmäisen käyttövuoden jälkeen siitä syntyy kustannuksia.

Ohjelmiston käyttäjätietoja tarkasteltiin niiden kokonaismäärän ja eritoten ohjelmaa käyttävien yritysten yritysmuodon, koon ja asiakasmäärän sekä siitosoriiden määrän osalta.

Testattavat ohjelmat valittiin palveluntarjoajien ohjelmistaan antamien tietojen perusteella. Palveluntarjoajien ohjelmien referenssejä katroitettiin, mikä mahdollisti ohjelmien tarkastelun myös puoleettomista näkökulmista erilaisten julkaisujen avulla. Tarkastelua tehtiin palveluiden luotettavuuden sekä palveluntarjoajan ammattitaidon arvioimiseksi.

Ohjelmista karsittiin pois ne, jotka eivät toimineet kaikilla Windows – käyttöjärjestelmillä. Eritoten ohjelman ollessa vanhempaa mallia, kertoo ohjelman yhteensopimattomuus uudempien käyttöjärjestelmien kanssa siitä, ettei ohjelmaa ole kehitetty riittävästi eteenpäin sen markkinoille tuonnin jälkeen. Kuten tietojärjestelmähankkeissa on tapana, myös käyttäjävaatimukset muuttuivat opinnäytetyön aikana. Alkuun etsin ensisijaisesti ohjelmaa, joka palvelisi Oriasema Windcapen Iisalmen toimipistettä. Iisalmessa koneelle ladattava CRM –ohjelma olisi hyvin kattanut käyttäjävaatimukset, mutta yrityksen laajentuessa Ylivieksan toimipisteeseen opinnäytetyöselvityksen aloittamisen jälkeen totesimme, että verkossa toimiva ohjelma palvelisi yritystä paremmin. Verkossa toimiva ohjelma mahdollistaa kahden ja useamman toimipisteen yhteisen asiakasrekisterin ylläpidon.

Teknisen tuen palveluita tarkastellessa on otettava huomioon aikaero, joka vaikuttaa palvelun hyödynnettävyyteen jos palveluntarjoajan toimipiste on ulkomailla. Yrityksiltä voi myös tiedustella teknisen tuen tavoitettavuutta eri aikoina. Suurin osa yrityksistä oli asiakaspalvelussaan nopeita ja palveluaitia. Teknisen tuen saatavuus on kriittisimmillään ensimmäisten kuukausien aikana käyttöönotosta ja lisähaasteita asettaa se, jos ohjelma ei toimi käyttäjän äidinkielellä.

Koska toimeksiantajan ensisijainen toive oli löytää suomenkielinen ohjelma, otettiin testaukseen Maatalouden laskentakeskuksen omistama Viljo praktiikkaohjelmisto. Ulkomaisten ohjelmien kanssa yhteydenpitoon meni yllättävän paljon aikaa, mutta lopulta useat yrityksistä olisivat olleet halukkaita antamaan ohjelmansa testattavaksi. Vuonna 2012 vain muutamilla käsittelemistäni yhdeksästä ohjelmasta oli 20-30 päivän ohjelman kokeilumahdollisuus, vuonna 2013 niitä on tullut jo lisää.

TAULUKKO 2. Yhteenveto ohjelmista, yhteydenpidosta ja selvitys testaamisesta

Ohjelma	Ominaisuudet	Yhteydenpidosta	Testattu/Ei testattu
Yardman Stud	Hevosyrityksen siittolaohjelmisto - saatavissa kaksi versiota joista valittavana toimiiko palvelu verkossa vai asennetaanko se koneelle	Yhteydenpito ja asiakas-palvelu todella nopeaa.	Testattu.
Arkhimedes Myynti	Liiketoimintasovellus -Laskutus, asiakkuudenhallinta, myynninraportointi, reskontran hallinta, tuote- ja varastonhallintaja tilausten käsittely	Yhteydenottoon vastattiin nopeasti.	Ei testattu, sillä ohjelman käyttäjävaatimuksien määrittely olisi pitänyt toteuttaa uudestaan.
HiMark\$ Premiere Software	Hevosyrityksen CRM -ohjelmisto -ohjelmasta saatavana useita eri versioita yrityksen koosta ja asiakamäärästä riippuen	Yritys välitti markkinointimateriaalia paljon.	Ei testattu, yritykseltä saatu informaatio hankalaa tulkita.
Paddock Pro	Hevosyrityksen CRM -ohjelmisto -palvelu on saatavilla kaikilla laitteilla (Windows –sovellukset, Apple, Android), -siittolatoimintaa harjoittavan on hankittava yrityksen kallein Business –versio, muissa sovelluksissa ei ole Breeding –osiota.	Yhteydenpito oli helppoa ja nopeaa.	Ei testattu, mutta yritys antoi minulle tunnukset joilla pääsin tarkastelemaan ohjelmaa. Lupaavan tuntuinen ohjelma jossa mahdollista potentiaalia
Viljo Praktiikka	Eläinlääkärien asiakkuudenhallintaohjelmisto -Viljo Light -Viljo Pro (sis. Viljo Kirjanpito)	Lupa testaamiseen tuli nopeasti.	Testattu.
Passeli - yritysohjelmisto	Taloushallinnon ohjelmisto - Passeli –ohjelman käytöstä siittolayrityksen CRM –ohjelmistona ei ole kokemuksia. Ohjelmaa olisi kuitenkin mahdollista käyttää useammalta koneelta.	Vastausaika tiedusteluihini oli yli 2kk.	Ei testattu. Yritys reagoi yhteydenottooni todella hitaasti.
Hippo Grammet, Hippo Semin	Hevosyrityksen siittolaohjelmisto - Hippo Semin ohjelman kohderyhmänä oriasemat, kielenä Ruotsi -Hippogrammet laajempi kokonaisuus ja saatavana englannin kielellä	Ohjelman tuottajat pettyneitä ohjelman vastaanottoon Ruotsissa.	-Ohjelman testaamista tiedustellessani pyysivät tutustumaan ohjelmaan demojen avulla.
Equifacts –Horse management software	Hevosyrityksen CRM –ohjelmisto - erittäin laaja ohjelma joka vaatisi yrityskoh-taisen räätälöimisen -laskutus ei toimi Windows 7 ja Windows Vista –käyttöjärjestelmillä	Yhteydenotto tuli nopeasti, mutta ohjelman testausversio oli liian laaja.	-30pv demo jota voi testata ei ole räätälöitävissä eikä toimi kaikilla Windows käyttöjärjestelmillä
FasterHorses	Hevosyrityksen siittolaohjelmisto - verkossa palvelun tarjoajan serverillä toimiva ohjelma - yrityksen palveluntarjoajaan	Yhtettä palvelun tarjoajaan ei saatu.	Ei testattu.

Testaukseen valittiin seuraavat asiakkuudenhallintaohjelmat; Viljo Praktiikkaohjelmisto sekä Yardman Stud. Yardman Stud lanseerasi pian opinnäytetyönä tekemäni testauksen jälkeen uuden, verkossa toimivat ohjelmansa.

6.2 Testatut ohjelmat

6.2.1 Viljo Praktiikkaohjelmisto

Viljo Praktiikka – ohjelmiston testaaminen alkoi yhteydenotolla Maatalouden laskentakeskukseen, josta sain käyttöaikaa ohjelmiston testaamista varten. Ohjelma oli helppo asentaa koneelle Viljo Praktiikkaohjelmiston nettisivuilta löytyvien ohjeiden avulla. Asennettu ohjelma ei myöskään vaikuttanut merkittävästi kuormittavan tietokonetta.

Viljon testaamiseen liittyi heti alusta asti pohdintaa, sillä ohjelmaa ei ole suunniteltu oriasemien asiakkuuden hallintaan. Viljo – praktiikkaohjelmisto on eläinlääkärien asiakkuudenhallintaan sekä kirjanpitoon suunniteltu ohjelmisto. Ohjelmiston soveltuvuus Oriasema Windcapen toimintaan oli tästä syystä alusta alkaen kyseenalainen. Testauksessa noudatettiin Oriasema Windcapen siirtolatoiminnassa käytettävää järjetystä tietojen syöttämiselle (KUVA 4. CRM –ohjelman keskeiset osa-alueet Oriasema Windcapen tarpeiden pohjalta rakennettuna).

Oriiden hallinnointi

Ohjelman testauksen alussa heräsi kysymys, kuinka on mahdollista saada eroteltua se, mille oriille kukin tamma on tullut siemennettäväksi. Koska siittolan asiakkuudenhallinta aloitetaan orilomakkeen täyttämällä ja tamman nimen lisäämisellä orilomakkeelle, tuli ohjelman testaamisessa haasteita jo aloitusvaiheessa. Valitettavasti testauksessa ei käynyt ilmi järkevää tapaa ryhmittää asiakkaita siten, että kullekin oriille varauksen tehneet asiakkaat saataisiin kategorioitua tai jaettua ryhmiin niiden tietojen käsittelyn helpottamiseksi. Oriasema Windcapen asiakasrekisterin ylläpidon kannalta on kriittistä, että tammat saadan jaoteltua ryhmiin sen mukaan, mille oriille ne ovat tulleet siemennettäväksi.

Siitostammojen hallinnointi

Varsinaisten asiakastietojen lisääminen tammojen osalta oli mahdollista. Tamman tiedot ja kiiman-tarkkailutiedot oli mahdollista syöttää ohjelmaan kunkin asiakkaan lisätietoja -kenttään, vaikka niille tarkoitettuja tietokenttiä ei ollutkaan. Tamman omistajan/haltijan tiedot oli mahdollista täyttää vaadittavalla tarkkuudella.

Siitostammojen tarkastustiedot

Asiakkaat oli mahdollista löytää nopeasti ja tietojen päivittäminen ei ole vaikeaa (KUVA 6). Ohjelmalla valmiiksi olevat toimenpide vaihtoehdot eivät vastanneet siirtolatoiminnassa toteutettavia toimenpiteitä, joten uusia toimenpiteitä oli lisättävä ohjelman asetuksien kautta paljon. Toimenpiteiden lisääminen on käyttäjän kannalta helppoa.

KUVA 6. Viljo Praktiikkaohjelmistoon syötettynä omistajan ja tamman tiedot sekä yksi toimenpide lisättyä, joka oli tässä esimerkissä siemennys.

Siirrot

Testauksessa ei käynyt ilmi tapaa, jolla asiakasryhmiä olisi saanut luotua tilan käyttäjävaatimuksia palvelevalla tavalla. Asiakkaita pystyi kyllä syöttämään paljon, mutta testauksessa ei selvinnyt kuinka nämä asiakasryhmät olisi saanut pidettyä erillään.

Aikataulutus

Viljo – praktiikkaohjelmistossa ei ole kalenteritoimintoa, joka rakentaisi listan tarkastukseen tulevista tammoista siitolapäiville. Kalenteritoiminto kuuluu Oriasema Windcapen käyttäjävaatimuksiin, sillä listaus tulevien päivien tarkastettavista tammoista tulee muutoin tehdä manuaalisesti.

Laskutus

Viljo Kirjanpidon hyödynnettävyyttä ei lähdetty erikseen testaamaan, sillä erillinen laskutusohjelma on jo käytössä Oriasema Windcapella. Jotta laskutus muuttuisi helpommaksi, tulisi asiakasrekisterin ja laskutusohjelman tiedonsiirron tapahtua automaattisesti ja asiakasrekisterin olla siinä muodossa hyödynnettävänä kun käyttäjävaatimuksissa on määritelty. Koska Viljo praktiikkaohjelmiston tarjoama asiakasrekisteri ei vastannut Oriasema Windcapen käyttäjien tarpeita vaadittavalla tavalla, ei Viljo Kirjanpidon testaamiseen ollut tarvetta.

Asiakastietojen tallennus

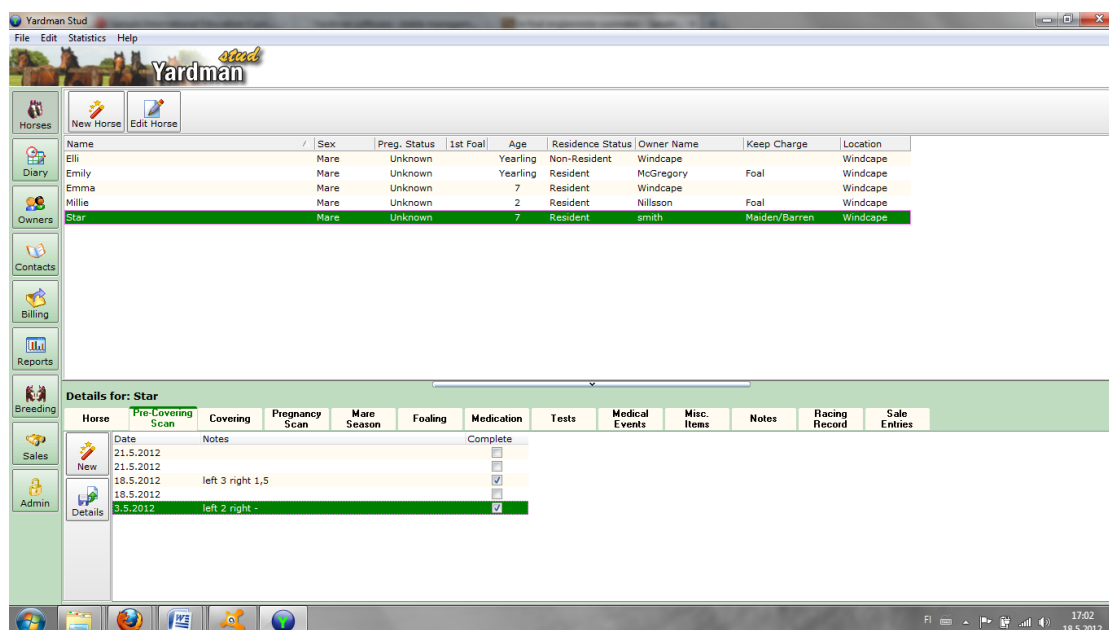
Viljo –praktiikkaohjelmiston varmuuskopiointi käy nopeasti ja tallennetut tiedot on helppo palauttaa. Ohjelmisto ei anna sulkea auki olevaa ohjelmaa ennen kuin se on tiedustellut tietojen tallentamisen tarpeen. Tämä toiminto varmistaa käyttäjän kannalta sen, että tiedot tulevat tallennetuiksi.

6.2.2 Yardman Stud

Yardman Stud –ohjelmaa tarjoava *Stable IT* –yritys otti yhteyttä nopeasti ja suhtautui ennakkolooltommasti opinnäytetyönä toteutettavaan ohjelman testaamiseen. *Stable IT* -yrityksen edustaja otti sähköpostitse yhteyttä pian sähköpostitiedutuni jälkeen ja ehdotti puhelinkeskustelua, jonka aikana ohjelma saataisiin asennettua koneelle. Ohjelman asentamiseen etätyöpöytäyhteyttä käyttäen meni muutamia minuutteja. Yrityksen edustaja antoi lisäksi neuvoja ja vinkkejä edessä oleviin tietoteknisiin haasteisiin. Tietokoneen omat viruksentorjunta- ja suojaohjelmat estivät aluksi ohjelman toimimisen kunnolla. Asensin ohjelman kahteen kertaan koneelle ja toisella kerralla asetin tietokoneen omat suojaukset pois päältä. Tämä mahdollisti ohjelman asentamisen koneelle ilman muiden ohjelmien aiheuttamia häiriötekijöitä. Yardman Stud ohjelman myyntiedustaja esitteli ohjelman pintapuolisesti puhelimitse. Ohjelman testauksessa noudatettiin KUVAN 4. CRM –ohjelman keskeiset osa-alueet Oriasema Windcapen tarpeiden pohjalta rakennettuna –mukaista tietojen syöttämisen järjestystä.

Oriiden hallinnointi

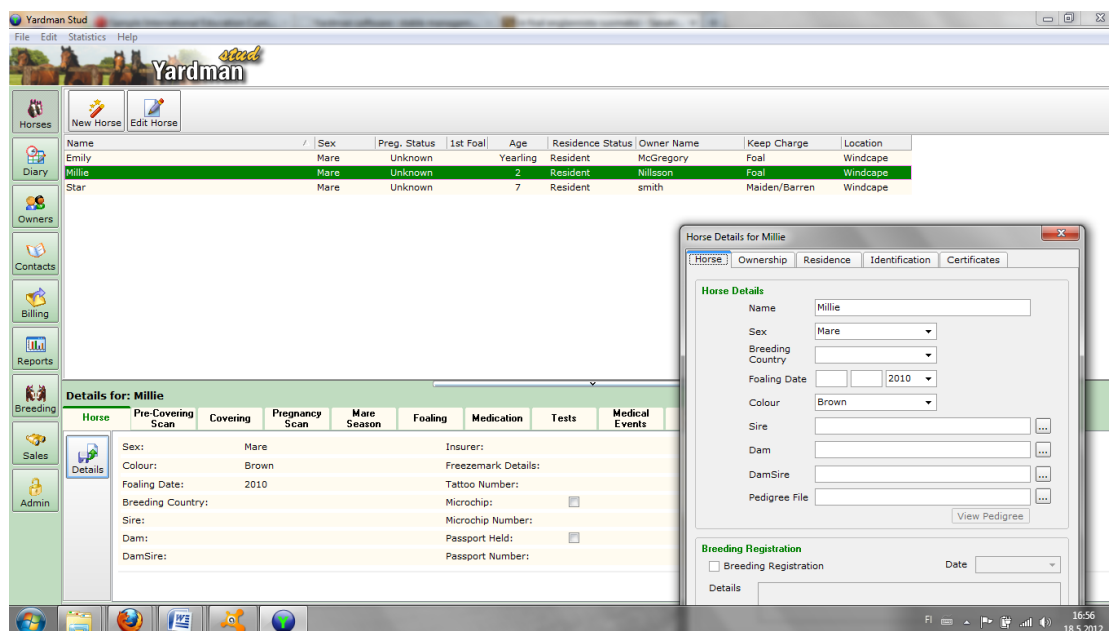
Heti alkuun selvisi että tammojen jakamiselle eri asiakasryhmiin oli useita eri tapoja (KUVA 7). Mahdollisuuksien moninaisuus hämmensi alkuun ja tietojen syöttäminen oli alkuun haasteellista. Oriiden tietojen lisäämisessä oli jonkin verran haasteita kielellisistä ongelmista johtuen, sillä joidenkin tietokenttien tekstit oli mahdollista suomentaa monella eri tapaa. Ohjelma ei vaatinut kaikkien tietokenttien täyttämistä tietoja lisättäessä, minkä takia sellaiset tiedot joiden ylläpitoa ei Oriasema Windcapen toiminnassa tarvita, oli mahdollista jättää täyttämättä. Tämä on toiminnallisesti hyvä ominaisuus, sillä se nopeuttaa huomattavasti tietojen syöttämistä ja mahdollistaa joidenkin tietokenttien jättämisen tyhjäksi niiden myöhempää täydentämistä varten. Testauksessa en löytänyt tapaa jolla määrittää kuinka monen tamman tiedot kullekin oriille on mahdollista syöttää. Orikohtaisen tammamäärän seuraaminen jäi näin käyttäjän vastuulle.



KUVA 7. Orikohtainen tammalista muodostuu sitä mukaa kun asiakkaita lisää.

Siitostammojen hallinnointi

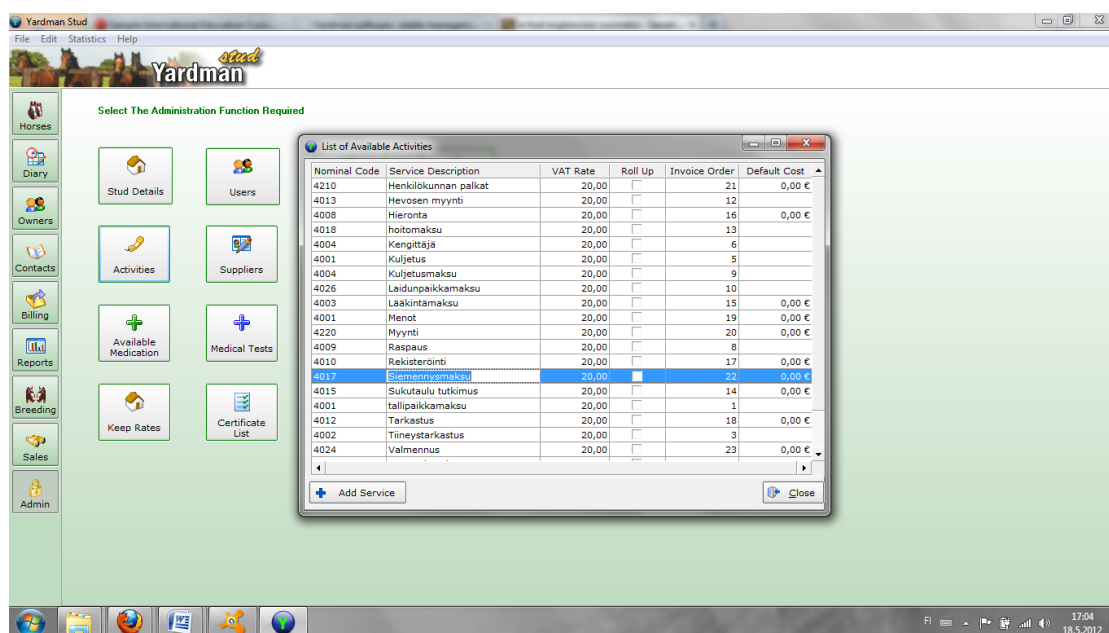
Uuden asiakkaan tietojen lisääminen oli helppoa (KUVA 8). Tarkastuksien yhteydessä tehtävät muistutukset tulivat selkeästi esille. Ohjelmaan oli mahdollista määrittää päivämäärät joina tammojen tarkastuksia tehdään ja valita tilalle saapuvan tamman ensimmäisen tarkastuksen ajankohta luettelosta. Tarkastustietoja kirjatessa valitaan seuraava tarkastuspäivämäärä, jolloin kalenteriin muodostuu tarkastukseen tulevien tammojen lista.



KUVA 8. Uuden tamman lisääminen listaan on nopeaa ja helppoa.

Siitostammojen tarkistustiedot

Siitostammojen tarkistustietoja kirjatessa toimin siten, että lisäsin foliikkelin koot lisätietokenttään, jolloin ne olivat selkeästi näkyvillä tietoja tarkasteltaessa, eikä kaikkia tamman tietoja sisältävää ikkunaa tarvinnut avata nähdäkseen koosteen edellisinä siittolapäivinä tehdyistä toimenpiteistä. Toimenpiteitä oli mahdollista lisätä paljon ja näin tehtäessä valittavissa olevia tammapraktiikan toimenpiteitä voi lisätä suomenkielellä (KUVA 9). Näin valtaosa laskuistakin muodostui suomenkielisenä. Testauksessa lisäsin uudestaan kaikki tarvitsemani tammapraktiikan toimenpiteet, jolloin tietojen syöttäminen muuttui helpommaksi eikä englanninkielisiä toimenpiteiden nimiä tarvinnut ryhtyä kääntämään suomenkielelle.



KUVA 9. Uuden tapahtuman lisääminen ohjelmaan. Tässä lisättiin siemennys.

Siirrot

Siirtojen ryhmittäminen oli mahdollista usealla eri tavalla. Tällä ohjelmalla oriaseman toimintaa palveli mielestäni parhaiten tapa, jossa siirroista muodostettiin samanlainen asiakasryhmä kuin kullekin siitosoriille. Kunkin tamman tietoihin merkittiin millä oriilla tamma siemennetään. Tämä olisi ollut mahdollista toteuttaa ainakin yhdellä toisella tavalla, jolloin kunkin siirron tiedoille olisi muodostettu myös oriin nimen alle muodostuva lista. Tällöin olisi kuitenkin Oriasema Windcapen toiminnan kannalta tullut tarve jaotella tilalla astuvat oriit ja siirtoina toimitettavat oriit. Tämän ryhmäjaon toteuttamisen keinoja en etsinyt, sillä olin tyytyväinen muodostamaani ryhmäjakoon.

Aikataulutus

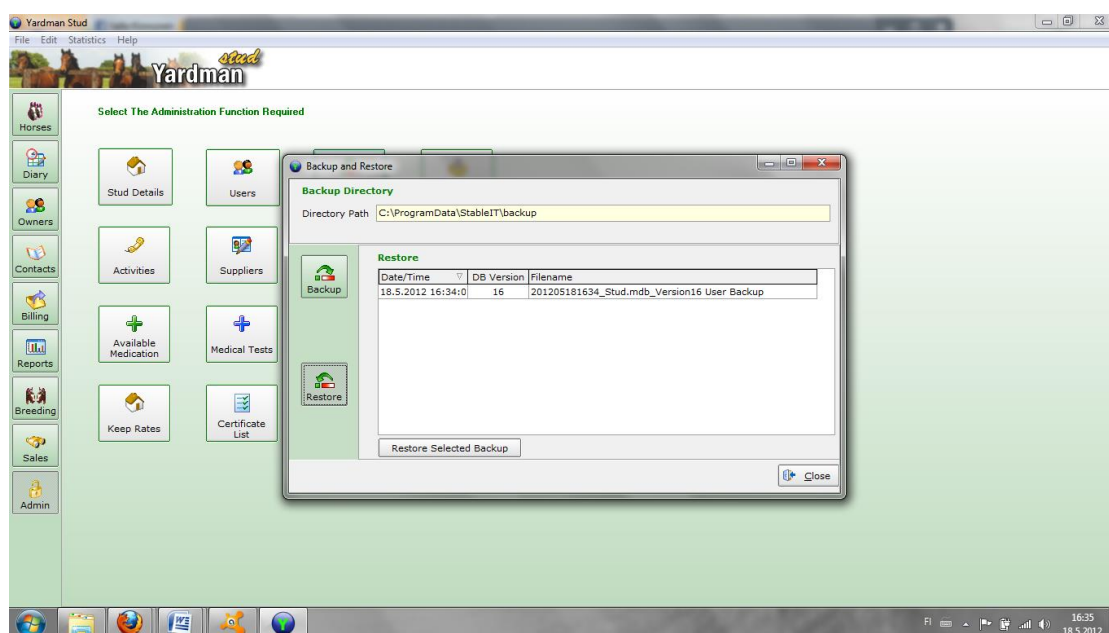
Yardman Stud ohjelma sisältää kalenterin, joka muodostuu sitä mukaa kun ohjelmaan syöttää tammoille päivämääriä seuraavaa tarkastusta varten. Ohjelma muodostaa kullekin päivämäärälle asetettujen tarkastettavien tammojen listan. Lista muodostuu niin automaattisesti, ettei kalenteriin tarvitse lisätä mitään. Kalenteria voi hyödyntää tulevien siittolan tarkastuspäivien tammojen määrän kartoittamiseen

Laskutus

Yardman Stud ohjelman asetuksista on mahdollista hinnoitella siittolan toimenpiteet. Kun hinnoiteltuja toimenpiteitä lisätään asiakasrekisterissä olevalle tammalle, alkaa lasku muodostua. Ohjelmassa mitkään kustannukset eivät ole vakioita, joten ALV:ien ja eri toimenpiteiden kustannukset on mahdollista määrittää kokonaan uudestaan. Valuutan sai ohjelman asetuksista muutettua euroiksi. Koska oriaseman toiminnassa kustannuksia asiakkaalle ei muodostu jokaisesta tamman tarkastuksesta erikseen, voi laskutuksen automaattisuus aiheuttaa myös haasteita. Yksi tästä haasteesta selviämisen keino oli hinnoitella erikseen tamman ensimmäinen tarkastus ja muut, jatkossa käytettävät tarkastustoimenpiteet. Vaikka muutamat kohdat jäivät yhä englannin kielisiksi, laskuista muodostui ymmärrettäviä, selkeitä ja käyttökelpoisia.

Asiakastietojen tallennus

Luotujen asiakastietojen varmuuskopiointi kävi ohjelmalta sujuvasti ja tiedot oli myös nopea palauttaa (KUVA 10). Koska Yardman Stud –ohjelman käyttö on viikkokustanteista, voi ohjelman käyttöoikeuden Suomen olosuhteissa maksaa siittolakaudelle ja tallentaa tiedot kauden lopussa. Näin uuden käyttöoikeuden voi hankkia seuraavalla siittolakaudella ja palauttaa edellisen kauden tiedot tarkastelua varten. Uusi siittokausi kannattaa kuitenkin aloittaa siten, että entiset asiakastiedot poistetaan, jolloin uudet asiakastiedot vastaavat kunkin siittolakauden reaaliaikaisia asiakastietoja. Tällöin ohjelmalta on helpompi tarkistaa muun muassa se, kuinka paljon tilalla on tammoja ja varauksia kullekin oriille.



KUVA 10. Varmuuskopion tallentaminen ja palauttaminen tapahtuu nopeasti.

6.3 Ohjelmien testaamisesta saatuja tuloksia ja vertailua

Useita ohjelmia selatessani löysin suurimpia toiminnallisia eroavaisuuksia asiakasryhmien muodostamisessa sekä kalenterien ja laskutustietojen hyödynnettävyydessä. Asiakasryhmien muodostamisessa haasteeksi muodostuivat alaryhmien muodostaminen, joista olisi ollut hyötyä orikohtaisten siirtolähetysten merkitsemisessä.

Oriasema Windcapen asiakasrekisterin ryhmittelyn on oltava selkeä ja jotta kullekin oriille siennettäväksi saapuvien tammojen lukumäärää sekä tehtyjä varauksia olisi helppo tarkastella (LIITE 1. Orilomake). Sekä tilalle saapuvien siirtojen pitää olla oma asiakasryhmänsä, mutta tilalta lähetettävien siirtojen sijoittaminen on mahdollista toteuttaa useilla eri tavoilla. Lähtevät siirrot voi sijoittaa kyseisen oriin tammalistaan, mikä on järkevää oriin asiakasmäärän seuraamisen kannalta, mutta halutessaan niistäkin voi muodostaa omat asiakasryhmänsä. Testaamassani Yardman Stud -ohjelmistossa alaryhmien muodostamiselle en kuitenkaan löytänyt toteuttamistapoja.

Kalenteritoiminnon hyödynnettävyys on siirtolatoiminnassa suuri etu. Siittolapäivinä tarkastukseen tulevien tammojen listan muodostuminen automaattisesti seuraavan tarkastuspäivämäärän syöttämisen perusteella on toiminnan kannalta hyödyllistä. Kalenteritoimintoa en Viljo – praktiikkaohjelmistosta löytänyt, kun taas Yardman Stud – ohjelmistossa se oli hyödynnettävissä. Samankaltainen vertailuasetelma muodostui laskutuksessa. Tarkastukseen tulevien tammojen listassa ei Yardman Stud –ohjelmalla kuitenkaan lukenut erikseen tamman sijainti tilalla. Halutessaan tamman tietoihin voi merkitä tiedon tamman siirtämisestä esimerkiksi laitumelle, jolloin tamman sijaintitiedot ovat sieltä helposti haettavissa.

Asiakasrekisterin muodostamisen ollessa Viljo – ohjelmistolla haasteellista, en lähtenyt laskutusiota erikseen testaamaan. Laskutuksen automaattinen muodostuminen tammalle tarkastuksien yhteydessä tehtyjen toimenpiteiden perusteella on ohjelmistossa hyvä ominaisuus, mutta se asettaa myös haasteita toimenpiteiden hinnoittelulle ja niiden merkitsemiselle. Jokainen muodostuva lasku on syytä tarkistaa ennen laskun toimittamista asiakkaalle. Virheitä tapahtuu helposti, mikä vahvisti käsitystäni siitä, että ohjelman käyttäjien tulee olla hyvin perehtyneitä käytettävän ohjelmiston toimintoihin.

Ulkomaisissa ohjelmistoissa on otettava huomioon, että tietyt valmiin laskun tekstikohdat ovat englannin kielellä. Jos käytetyt toimenpiteet, ALV:t ja hinnat on lisätty erikseen, on muodostuva lasku tästä huolimatta helposti tulkittavissa. Ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys, että kaikissa markkinnoilla olevissa ohjelmissa olisi esimerkiksi laskutuksessa käytettävän valuutan vaihtaminen mahdollista.

Molemmissa testaamissani ohjelmissa tammalomakkeella (LIITE 2. Tammalomake) olevien tietojen merkitseminen tarkasti onnistui hyvin. Kuitenkin selvitystyön yhteydessä tarkastelemissani ohjelmista oli merkittäviä toiminnallisia eroavaisuuksia follikkelikokojen merkitsemisessä. Osalla markkinoilla olevista ohjelmista follikkelien koko on mahdollista merkitä numeroin, mutta joillakin ohjelmilla on follikkelien osalta vain valintakentät. Tällaisissa valintakentissä on mahdollista merkitä follikkeleista vain tieto siitä, onko follikkeleja vai ei, mutta numeerinen merkitseminen ei ole mahdollista. Haluttaessa hyödyntää tällaista ohjelmaa, tulee follikkelien koon merkitsemiselle etsiä jokin muu sijainti.

Testaamani ohjelmistot Viljo Praktiikka ja Yardman Stud ovat molemmat käyttäjän tietokoneelle asennettavia ohjelmia. Kumpikin testatuista ohjelmista toimi tietokoneen Windows 7 – käyttöjärjestelmällä moitteettomasti, eikä niiden lataamisesta ilmennyt tietokonetta kuormittavia tekijöitä. Yardman Stud –ohjelman asennuksessa oli alussa haasteita, mutta ohjelman palveluntarjoajan neuvon avulla ohjelma saatiin asennettua oikein. Ohjelmien hintatietoja voi vertailla TAULUKON 2. (Yhteenveto ohjelmista, yhteydenpidosta ja selvitys testaamisesta) avulla.

Oriasema Windcapen asiakasrekisterin ylläpidon kannalta olennaiset tiedot (KUVA 4. CRM –ohjelman keskeiset osa-alueet Oriasema Windcapen tarpeiden pohjalta rakennettuna) oli mahdollista taltioida ja niitä oli mahdollista hyödyntää Yardman Stud –ohjelmistoa käyttäen. Viljo – ohjelmisto puolestaan ei toiminnoiltaan vastannut Oriasema Windcapen käyttäjävaatimuksia.

6.4 Ohjelmien vastaaminen yrityksen tarpeisiin

Yardman Stud – ohjelma on hyödynnettävissä Oriasema Windcapen asiakkuudenhallinnassa. Ohjelmana Yardman Stud on kattava ja suurilta osin muokattavissa. Jotta ohjelman käytöstä saisi mahdollisimman helpon ja miellyttävän kokemuksen, kannattaisi sitä pitää rinnakkain vanhan asiakkuudenhallintajärjestelmän kanssa yhden siittolakauden ajan, jotta kaikki tarvittavat ohjelmaan liittyvät muutoksentarpeet tulisi ilmi ja kirjattua ylös. Näin yhdessä ohjelman valmistajan kanssa olisi mahdollista räätälöidä hyvin toimiva ohjelma, josta yrityksen kannalta tarpeettomat tietokentät olisi poistettu tai korvattu yritystä paremmin palvelevilla tietokentillä.

Viljo – praktiikkaohjelmisto on selvästi sen kohderyhmää eli eläinlääkäreitä sekä klinikoita palvelemaan tarkoitettu ohjelma. Ohjelma on tarkoin räätälöity vastaamaan juuri kohderyhmänsä tarpeita ja sen soveltaminen toisenlaisen yrityksen käyttöön on tästä syystä hankalaa. Testauksessa ei käynyt ilmi selkeää tapaa, jolla ohjelman olisi saanut toimimaan Oriasema Windcapen tarpeita vastaavalla tavalla.

Opinnäytetyönä tekemäni selvityksen aikana Oriasema Windcapen toiminta laajentui myös toiseen toimipisteeseen. Jotta nykyisin kahdessa toimipisteessä sijaitsevan yrityksen asiakasrekisteri voisi olla yhtenäinen, tulisi käyttöön otettavan ohjelman toimia verkossa. Tässä opinnäytetyössä toteutuksessa testauksessa en päässyt kokeilemaan verkossa toimivaa ohjelmaa. Vuonna 2013 Yardman Stud – ohjelmiston kehittänyt *Stable IT* – yritys toi markkinoille uuden Yardman Stud Network – ohjelman. Tämä verkossa toimiva ohjelma voisi palvella Oriasema Windcapen muuttuneita asiakkuudenhallinnan tarpeita vielä testattua Yardman Stud – ohjelmaa paremmin.

Testattujen ohjelmien lisäksi markkinoilla on lukuisia hevostalouden asiakkuudenhallintaan suunnattuja ohjelmia, joiden joukosta löytyy myös suoraan siittolatoimintaa harjoittavien yritysten käyttöön kehiteltyjä ohjelmistoja. Jotta asiakasrekisterin ylläpitoon käytettävä CRM – ohjelma palvelisi Oriasema Windcapen käyttäjiä parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi sen olla kehitelty nimenomaan siittoloiden käyttöön.

7 TYÖN TULOKSIEN ESITTELY TOIMEKSIANTAJILLE

Työn tuloksien tietoja on vaihdettu yhdessä toimeksiantajan kanssa prosessin edetessä. Ohjelmien testaamisvaiheen alettua ja aikataulun tiukentuessa kävi selväksi, että selvien ja vertailukelpoisten tietojen saamiseksi olisi työtä jatkettava vielä pitkään. Tästä työstä muodostui paljon jatkotyön aiheita, joita toivottavasti joku alan aktiivinen toimija tai alan opiskelija poimii käyttöönsä.

Oriasema Windcape on tietoinen, etten näillä olemassa olevilla tiedoilla pysty vakaasti suosittelemaan ohjelmaa, jolle asiakkuudenhallintajärjestelmä kannattaisi siirtää. Olen kartoittanut toimeksiantajayritykselle mahdollisia ohjelmia ja muodostanut hankkimieni tietojen perusteella vahvan käsityksen siitä, että asiakasrekisteri on mahdollista siirtää tietokoneelle. Prosessi tulisi suorittaa varoen ja siten, että nykyinen asiakkuudenhallintajärjestelmä säilytettäisiin sen rinnalla käyttöönottoa seuraavan siittolakauden ajan. CRM – hankkeen toteuttamisesta saavutettavissa olevat hyödyt toimeksiantajayritykselle ovat suuret.

Oriasema Windcapen yritys on myös kasvanut opinnäytetyön edetessä, minkä seurauksena tietokoneelle asennettavan ohjelman on mielenkiintoisuudellaan syrjäyttänyt verkossa toimiva ohjelma. Tämä mahdollistaisi Oriasema Windcapen Iisalmen ja uuden Ylivieskan toimipisteen yhteisen asiakasrekisterin jakamisen. Tässä uudessa tilanteessa verkossa toimiva ohjelma palvelisi kahdessa toimipisteessä palveluita tarjoavan yrityksen tarpeita paremmin.

Opinnäytetyön tuloksina saatujen havaintojen ja hevosyrityksen CRM – hankkeen toteuttamisesta muodostamani käsitysten merkitystä käytiin läpi toimeksiantajayrityksen kanssa toukokuun 2013 aikana. Tapaamisen yhteydessä tarkasteltiin työn tuloksia ja pohdittiin jatkoa. Jotta Oriasema Windcapen CRM – hanke toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla, on työtä vielä tehtävänä.

Olemme toimeksiantajan kanssa yhtä mieltä siitä, että Oriasema Windcapen CRM – hankkeen toteuttaminen vaatii lisäselvitystä ja sekä rohkeaa kokeilua ohjelman kanssa toimimiseen niiden varsinaisissa käyttöolosuhteissa siittolapäivisin. Hankkeen etenemiselle on kuitenkin luotu hyvä perusta käyttäjävaatimusten määrittelyllä, markkinoilla olevien ohjelmien kartoittamisella sekä hankkeen toteuttamisen vaatimien toimenpiteiden kartoittamisella. (Koski, T. 2013)

Tämä opinnäytetyönä toteutettu selvitys kumosi yrittäjien ja allekirjoittaneen aiemman käsityksen siitä, ettei hevostalouteen suunnattua, siittolatoimintaan tarkoitettua asiakkuudenhallintajärjestelmää ole markkinoilla.

8 TYÖN TULOKSET

8.1 Riskien arviointi

Uuden tietojärjestelmän käyttöönottoon liittyy paljon riskejä. Tämä opinnäytetyö sisältöineen valaisee laaja-alaisesti uuden tietojärjestelmän käyttöönottamiseen liittyviä riskejä sekä tuo esille näkökulmia riskien minimoimiseen ja hallintaan. Jotta CRM -hanke onnistuisi, on siihen varattavan ajan oltava tarpeeksi pitkä. Tähän työhön tekemieni selvitysten perusteella suosittelisin vakaasti vanhan manuaalisen järjestelmän käyttämistä uuden asiakkuudenhallintajärjestelmän rinnalla ainakin ensimmäisen käyttöönottovuoden ajan. Vaikka kyseinen menetelmä on työläs ja vaatisi mahdollisesti lisätyövoiman palkkaamista siirtola-aamuihin, antaisi se enemmän varmuutta yritykselle lopullisen päätöksen tekoon. Jotta yritys voi luopua entisestä asiakkuudenhallintajärjestelmästä, tulee uuden järjestelmän käytön olla hyvin hallinnassa ja varmuuskopioinnin ja tietosuojan todettu toimivaksi. Voidaan hyvin olettaa, että haasteet eivät välttämättä ilmene ennen ensimmäisiä käyttöön liittyviä virheitä tai tietoteknisten laitteiden häiriöitä.

8.2 Selvitys työn luottamuksellisista sisällöistä

Työssä käytetyt Oriasema Windcapen asiakkuudenhallintatiedot ovat luottamuksellisia eikä niitä luovuteta julkiseen käyttöön tai esitetä julkisesti. Ne ovat vain opinnäytetyön tekijän ja toimeksiantajan tiedossa, sekä tarvittaessa ohjaavien opettajien nähtävillä. Oriasema Windcapen määrittämät resurssit CRM – ratkaisun kustannuksille ovat vain opinnäytetyön tekijän tiedossa eikä niitä julkaista. Kunkin ohjelman kustannukset vuositasona ovat julkista tietoa ja ne on huomioitu ohjelmia tarkasteltaessa.

8.3 Prosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli arvioitua pidempi. Aikataulullisesti aikaa olisi pitänyt varata enemmän varsinaisen tilanteen kartoittamisen ja selvityksen tekemiseen. Hyvä kielitaito oli tämän aihealueen kannalta välttämätön. Englanninkielen kääntäminen toi hyvältä kielitaidosta huolimatta mukanaan lukuisia haasteita, jotka liittyivät pitkälti amerikan- ja brittienglannin eroihin joita löytyi yllättävän paljon hevostalouden ammatillisesta aihealueesta. Käytin hyödykseni myös ruotsissa tuotettua informaatiota, jonka läpikäyminen oli ajallisesti vielä hieman hitaampaa.

Hevostalouden aihepiirien yhdistäminen tietotekniikan maailmaan sekä hevostalous yritysten tietoteknisten tarpeiden määrittelemine oli haasteellista. Suomenkielisiin lähteisiin pystyin turvautumaan tietyissä opinnäytetyön osioissa hyvin vähän. Tietoteknisen ja CRM – käsitteen sekä toimintamallien selvittäminen oli oikeastaan ainut osa-alue opinnäytetyössäni, josta oli tarjolla kattavaa tietoa suomenkielisenä. Hevosalan, asiakkuuden hallinnan ja tietotekniikan aihepiirien liittäminen yhdeksi, ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi onnistui mielestäni sen haastavuudesta huolimatta hyvin.

Ohjelmien testaamiseen ei kulunut aikaa odotettua enemmän, mutta ulkomaalaisten yritysten varustaminen opinnäytetyöni tarkoituksellisesti vei paljon aikaa. En ollut varautunut siihen, että yhteydenpito yrityksiin kestäisi useita viikkoja, jopa kuukausia luvan saamiseksi ohjelmien testaamiseen. Todellisen ajankäytön selvityksessä jouduin luopumaan alkuperäisestä aikomuksestani testata ainakin kolmea ohjelmaa. Vaikka lopulta sainkin luvan useammalta yritykseltä, ei ohjelmien testaaminen ollut opinnäytetyön aikataulun siinä vaiheessa enää mahdollista. Asiakkuudenhallintajärjestelmiä kehittäneiden yritysten kilpailu on ulkomailla kovaa, mikä selittää osaltaan yritysten varovaisuutta.

Koska Suomi ei maana kuulu ulkomaisten hevosalan ohjelmistojen tuottavien yritysten markkinoinnin kohderyhmään, ei ulkomaisia palveluntarjoajia löydä vahingossa. Tiedonhaku oli yksi opinnäytetyöni suurimmista haasteista. Tiedonhaun haasteiden tiimoilta vierailin aivan opinnäytetyöprosessin alkutaipaleella Proagria Uudenmaan toimipisteessä, jossa aiheeseen minua johdatteli johtava yritysneuvoja Auli Teppinen. Vierailun ja yhteistyön avulla pääsin tiedonhaussani hyvään alkuun. Tiedonhaun haasteena on se, että yrityksiä on helppo löytää kun tiedät yrityksen tai sen tuotteiden nimiä, mutta lähtötilanteessa minulla ei ollut sellaisia tiedossa. Aiheesta kiinnostuneita ajatellen käyttämiäni hakusanoja on listattu englannin ja ruotsin kielellä (LIITE 3. Hakusanat) ja tarkastelujen ohjelmistojen internetosoitteet on listattu selkeästi (LIITE 4. Työssä tarkasteltujen ohjelmistojen www -sivut) .

Markkinoilla olevien ohjelmien kartoittaminen ja vieraskielisiin lähteisiin sekä yrityksiin perehtyminen vaati paljon työtä. Halusin tutustua erilaisiin ohjelmiin markkinoivien yritysten toimintaan huolella varmistaakseni palveluntarjoajien luotettavuudesta. Näin toimiakseni perehdyin mm. Amerikan sekä Iso-Britannian erilaisiin yritysmuotoihin ja niiden lyhenteisiin, jotta minun olisi helpompi saada käsitys yritysten laillisuudesta ja toimintamuodosta. Tarkastelin myös muita lähteitä, alan julkaisuja sekä ohjelmaa käyttävien asiakasyritysten kokoa sekä yritystoimintaa verratakseni niitä Oriasema Windcapen toimintaan. Tällä tavalla pystyin saamaan jonkinlaisen käsityksen siitä, millaisia yrityksiä ohjelmaa pääasiallisesti käyttävät hevosalan toimijat ovat ja vertaamaan niiden mahdollisia CRM – tarpeita Windcapen tarpeisiin. Jos ohjelmaa markkinoidaan asiakasmääriltään suurille hevosyrityksille, mutta valtaosa yrityksen mainitsemista asiakkaista ovat alle 30 hevosen yrityksiä, kertoo se jotain ohjelmiston toimivuudesta tai muiden oheispalveluiden vastaamisesta suurempien yritysten tarpeisiin.

Jotta hevosalalle saataisiin yhä kattavampia CRM – ohjelmia, olisi hevosjaloutteen suunnattujen CRM – ohjelmien palveluntarjoajien mielenkiintoa on syytä herätellä. Suomessa kasvava hevosjalous on hyvin potentiaalinen uusi asiakaskunta nykyisille ja uusille tietotekniikan alan yrityksille. Opinnäytetyönä tehdyn selvityksen ohella olen ollut yhteydessä yrityksiin, joilla on mielenkiintoa Suomen markkinoille. Poissuljettua ei ole myöskään se, että jokin yritys kiinnostuisi oman ohjelmansa kääntämisestä suomenkielelle. Tällaista yhteyistyötä tulisi kehittää ja jatkaa eteenpäin.

9 POHDINTA

Tulevaisuudessa tietotekniikka tulee olemaan yhä suurempi osa hevostalousyrityksien arkea. Mitä laajempi yritys on asiakasmäärältään, sitä enemmän onnistuneesti toteutettu tietojärjestelmähanke voi säästää yrityksen työntekijöiden työaikaa. Tässä työssä ei toteutettu asiakkuudenhallintajärjestelmän investoinnin katetuottolaskelmaa, mutta on selvää että mitä enemmän työaikaa asiakasrekisterin ylläpitoon kuluu, sitä suurempi on siitä vastaava hyöty yrittäjälle.

Hevosalan eri yritysmuotojen tarpeet asiakkuudenhallintaohjelmille eroavat paljon. Siittolatoimintaa harjoittava yritys ei ole ainoa, joka voi hyötyä CRM – ohjelmasta. Hevosalan täysihoitopaikkoja tai ravihevosten valmennustoimintaa tarjoavien yritysten kilpailu palveluiden laadussa on myös kovaa ja hoitotietojen ylläpitäminen voi miellyttää joitakin asiakasryhmiä merkitsevän paljon. Eritoten jos hevosten omistajia on monta, voisi ravihevosten valmennustoiminnassakin lisätä palvelun laatua toimittamalla kausikoosteita hevosen valmennuksesta, starteista ja terveystiedoista hevosen omistajille. Ratsastuskouluyrittäjä kohtaa myös suuria asiakasmääriä talleillaan ja hevosmäärän ollessa iso voi hevoskohtaisten hoitotietojen ylläpito helpottua tietokoneohjelman avulla.

Kokonaisuudessaan ulkomailla markkinoilla olevien hevostalouteen suunnattujen ohjelmien paljous on yllättävä. Kun aloitin opinnäytetyön tekemisen vuonna 2011, löytyi hakusanoillani useita hevostalousyrityksille suunnattuja ATK – sovelluksia. Vuonna 2013 samoilla hakusanoilla löytyy useita kymmeniä ammattimaisten palveluntarjoajien ohjelmistoja. Ympäri maailman markkinoilla on myös pieniä iPhone ja Android älypuhelimille ladattavia sovelluksia jotka sopivat esimerkiksi ratsastusharrastajille tai hevosten omistajille. Tulevaisuuden haasteita eivät enää ole ohjelmien löydettävyyys, vaan laadukkaiden ja luotettavien palveluntarjoajien löytäminen valtavan informaation ja mainonnan joukosta.

Piensovelluksien lisäksi osa hevosalalle suunnatuista ohjelmistoista on puolestaan todella laajoja. Ne on suunniteltu palvelemaan tarkoitusta siten, että sovelluksen hankkija voi nimetä mitä asiakkuudenhallinnan ominaisuuksia haluaa käyttöönsä. Suuria ohjelmia voidaan räätälöidä mihin tahansa hevosalan yritystoimintaan suuntautuneelle yritykselle. Suurien palveluntarjoajien asiakaspalvelussa ja tavoitettavuudessa on myös etunsa. Useiden toimipisteiden ja ison henkilöstömäärän avulla yritykset voivat tarjota hyvinkin kattavaa tietoteknistä tukea.

Ohjelmistoja kehittelevillä yrityksillä on esimerkiksi USA:ssa ja sen osavaltioissa kova kilpailu, mikä toi itselleni kuvan siitä että ohjelmistojen kehittäminen on yrityksille myös kannattavaa. Aloitettuani opinnäytetyön tekemisen ja ottaessani yhteyttä eri palveluntarjoajiin vuodenvaihteessa 2011–2012, vain osalla tarkastelemistani ohjelmista oli ohjelmien testaaminen mahdollista 20–30 päivän ajan palveluntarjoajasta riippuen. Vuonna 2013 demojen ja ohjelmien testaamismahdollisuus palveluntarjoajien verkkosivuilla on yleistynyt. Tämä on merkki siitä, että palveluntarjoajat ovat jatkaneet ohjelmien kehittämistä. Osana tähän kilpailuun kuuluu myös se, että kaikki palveluntarjoajat eivät pysty kilpailemaan suurempien yritysten tarjoamien ohjelmistojen ominaisuuksien kanssa.

Ruotsalainen Hippogrammet – yritys kertoi yhteydenottoon vastatessaan avoimesti myös ohjelman myynnin hiipuneen pian sen markkinoille viennin jälkeen, vaikka ohjelmiston kautta oli mahdollista lähettää dokumentteja suoraan ruotsin lämminverihevosten jalostusliittoon (ASVH, Avelsföreningen för Svenska Varmblodiga hästen). Yrityksen mukaan heidän odotuksensa eivät täyttyneet eikä vastaavaa kysyntää ohjelmalle ollut. Tämän takia yrityksen edustaja kertoi, ettei ruotsin kielellä markkinoilla olevaa Hippo Stuteri – ohjelmistoa olla kääntämässä muille kielille. Kuitenkin yrityksen verkkosivujen ja hevosalan ruotsalaisten julkaisujen mukaan ohjelmalla oli alun perin innostunut vastaanotto hevosalan yritysten keskuudessa. Nyt yritys on muuttanut yhteistyökumppaneitaan, joten nähtäväksi jää, tuleeko markkinoille vielä uusi, alan toimijoita houkuttelevampi versio hevosalan asiakkuudenhallinnan tueksi.

Opinnäytetyönäni toteuttamani selvitys ei tuonut suoraa ratkaisua Oriasema Windcapen asiakkuudenhallintajärjestelmän päivittämiseksi, mutta työn tulokset kannustavat jatkamaan hankkeessa etenemistä. Yksi tärkein opinnäytetyöni tuloksista on se, että hevosalan asiakkuudenhallintaan on olemassa siihen tarkoitettuja ohjelmia. Ohjelmat ovat suurilta osin laadukkaita ja monen yrityksen hyödynnettävissä. Yritysten mielenkiinto opinnäytetyötäni kohtaan ja hyvä palveluallttius antoi hyvän kuvan palveluiden toimivuudesta. Oriasema Windcapelle on avautunut jälleen uusia mahdollisuuksia löytää hyvä työkalu yrityksen asiakkuudenhallintaan, kun testaamani Yardman Stud on tuonut markkinoille uuden, Yardman Stud Network – sovelluksen (Yardman-Sfotware, 2013).

CRM – ratkaisun löytäminen yritykselle ei ole helppoa ja aiheesta innostuessaan ei kannata unohtaa hankkeen riskejä. Selvitystä tehdessäni minulle muodostui selkeä kuva siitä, että uuden ohjelman käyttöönotto onnistuneesti vaatii yritykseltä paljon taustatyötä, asiaan perehtymistä ja ohjelman testaamisen alkuvaiheessa ulkopuolista työvoimaakin. Arjen rutiinien pyöriessä ja kiireen keskellä uusien toimintojen opetteleminen ja niihin keskittyminen on hankalaa.

Kun yritys haluaa ottaa uuden ohjelman käyttöönsä, on suositeltavaa säilyttää vanha asiakkuudenhallintajärjestelmä sen rinnalla jonkin aikaa. Siinä vaiheessa kun kaikki ohjelmiston käyttäjät kokevat ohjelman tutuksi ja helpoksi ja kykenevät selviämään toisinaan eteentulevista haasteista, kannattaa entisestä järjestelmästä vasta luopua. Monelle yrittäjälle hankkeen toteuttaminen voi tarkoittaa ulkopuolisen työvoiman palkkaamista esimerkiksi osa-aikaisesti siihen asti, kunnes uusi asiakkuudenhallintajärjestelmä on jalkautettu yrityksen toimintaan.

En voi suositella CRM – ohjelman käyttöönottoa ilman sen perusteellista testaamista sekä vaiheittaista käyttöönottoa. On pidettävä mielessä, että epäonnistuessaan CRM – hanke voi saada aikaan yritykselle merkittäviä taloudellisia tappioita. Testaamisen etuna on myös se, että testausprosessin aikana käyttäjävaatimukset selkiytyvät ja pääsevät kokeilemaan mitä etuja ohjelman käytöllä on yrityksen toiminnalle, sekä mitä uusia haasteita se tuo. Tämänkin selvitystyön aikana Oriasema Windcapen toiminta laajeni Ylivieskan toimipisteeseen ja näin ollen myös osa käyttäjävaatimuksista muuttui. Kahdessa toimipisteessä olevaa yritystä palvelisi paremmin verkossa palveluntarjoajan serverillä oleva ohjelma, jolloin yhteisen asiakasrekisterin ylläpito olisi mahdollista.

Tulevaisuudessa on toivottavaa, että IT – alan yritysten ja maatalousalan yrittäjien välille muodostuisi lisää yhteistyötä, jolloin kahden eri alan asiantuntijat voisivat yhteistyössä kehittää ohjelmistoja hevosalan yritysten tarpeita palveleviksi. Hevosalan yritysten ohjelmistojen ei tarvitse välttämättä olla julkisen sektorin kehittämiä. Ammattitaitoiset IT – alan yrittäjät ja ohjelmoijat pystyisivät varmasti yhteistyössä alan ammattilaisten kanssa kehittämään markkinoille hyviä ja laadukkaita ohjelmistoja. Asiakaskunnankin tulee herätä ja olla valmis ajattelemaan yritystoimintansa kehittämistä, asiakaspalvelun laatua ja CRM – hankkeen toteuttamisella saavutettavissa olevia hyötyjä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ANTTILA, J. 2001. Dokumenttien hallinta. Suomi: IT –Press.

BRINSKO, S. et al. 2011. *Manual of Equine Reproduction*. China: Mosby, Elsevier Inc.

DATATREE Oy:n www-sivu [viitattu 6.03.2012] Saatavissa:
<http://www.datatree.fi/>

EASTWOOD, S., Jensen, A-L. & Jordon, A. 2006. *Business Management for the Equine Industry*. UK: Blackwell Publishing Ltd.

FASTERHORSEStm www-sivu [viitattu 07.03.2012] Saatavissa:
<http://www.fasterhorses.us/breeder2/equine%20features.pdf>

HAIKALA, I., Mikkonen, T. 2011. Ohjelmistotuotannon käytännöt. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

HEVOSTIETOKESKUS. Neuvonnan ja kehityksen koulutusyksikkö, www-sivu. [Viitattu 10.5.2013]
Saatavissa: <http://www.hevostietokeskus.fi/index.php?id=559>

HEVOSYRITTÄJÄ. Hevonyritys huippukuntoon –hanke, www-sivu. [Viitattu 8.4.2012]

HIMARKS. 2012. Horsemen`s Income Management and Recordkeeping System, www-sivu. [Viitattu 10.3.2012] Saatavissa: <http://www.himarks.net/index.html>

HIPPOGRAM. Broschyr, Hippo Stuteri. 2013. Hippogram yrityksen www –sivu. [Viitattu 8.4.2012]
Saatavissa: <http://www.hippogrammet.se/HippogrammetWEB.nsf/Demo!OpenPage>

HIPPOLIKSEN HEVOSKLUSTERI -HANKE. Suomalaisen hevoasalan katsaus 2010. PDF-tiedosto, ww-sivu. [viitattu 20.1.2012] Saatavissa:
http://hippolis.fi/UserFiles/hippolis/File/Hevosalankatsaus_uusin_pienempi.pdf

HIPPOS Ry. 2011. Toimintasuunnitelma.

HORSEINFO. 2012. *Equifacts - Horse Management Software*. Horseindon www-sivu [viitattu 7.03.2012] Saatavissa: <http://www.horseinfo.com/cart/eqondisk.html>

HÄSTWEBBEN www-sivu [viitattu 5.03.2012] Saatavissa:
<http://www.hastwebben.com/webbprogram/13-datorprogram-med-tema-hast/>

JORDBRUKSVERKET 2010. Hästhållning i Sverige 2010. PDF -tiedosto, www-sivu [viitattu 29.1.2012]
Saatavissa:
http://www.sjv.se/download/18.6223f767134a3048c1e8000226/HasthallningiSverige_2010.pdf

JÄRVINEN, P. 2003. *IT –tietosanakirja*. Porvoo: WS Bookwell.

KAARIO K., Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta, Avain tietotyön tuottavuuteen. Porvoo: WS Bookwell.

KARLSTRÖM, T., Kivinen, M. & Ropo, P. 2005. *Hevosalan yrityksen asiakkuuden hallinta*. Hyvinkää: SP-Paino Oy.

KOSKI, Taina 2013. Yrittäjä Oriasema Windcape. Iisalmi 9.5.2013. Puhelinkeskustelu.

MAJALA, Esko 2011. Yrittäjä Oriasema Windcape. Iisalmi 13.8.2011. Haastattelu.

MAJALA, Esko 2011. Yrittäjä Oriasema Windcape. Iisalmi 2.10.2011. Haastattelu.

MAJALA, Esko 2012. Yrittäjä Oriasema Windcape. Iisalmi 20.9.2012. Haastattelu.

OHJELMISTOTUOTANNON MALLIT. Tampereen teknillisen yliopiston hypermedialaboratorion [www-sivu](http://www.sivu) [viitattu 21.8.2012] Saatavissa: <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpsist-oppimateriaali/4-menetelmia-ja-malleja/4-3-suunnittelumalleja/4-3-1-ohjelmistotuotannon-malli>

OKSANEN, T. 2010. *CRM ja muutoksen tuska. Asiakkuudet haltuun*. Kariston kirjapaino Oy.

ORIASEMA WINDCAPEN ASIAKKUUDENHALLINTALOMAKKEET, 2011.

PADDOCK PRO. 2012. Equine Management Solutions. Alua software, Inc. Yrityksen [www-sivu](http://www.paddockpro.com/enterprise_edition.php). [Viitattu 8.5.2012] Saatavissa: http://www.paddockpro.com/enterprise_edition.php

PAAVILAINEN, H., & Taurèn, P. 2009. ATK -ohjelmien käyttö hevosseudessa. Hyvinkää: Laurea ammattikorkeakoulu.

PAYNE, A. 2006. *Handbook of CRM, Achieving Excellence in Customer Management*. UK: Butterworth-Heinemann.

PROAGRIA, Maatalouden laskentakeskus Oy:n [www -sivu](http://www.mloy.fi/MLWeb/FI/yritys/) [viitattu 5.01.2012] Saatavissa: <http://www.mloy.fi/MLWeb/FI/yritys/>

RIDSPORT AVELSEXTRA. 2009. *Nytt dataprogram ska förenkla för stuterierna*. [viitattu 6.03.2012]

Saatavissa:

[http://www.hippogrammet.se/HippogrammetWEB.nsf/e6e537d0f295d255c1257082004c9cbe/\\$FILE/Ridsport_0309.pdf](http://www.hippogrammet.se/HippogrammetWEB.nsf/e6e537d0f295d255c1257082004c9cbe/$FILE/Ridsport_0309.pdf)

SUHONEN, P., & Tenkama, P. 2010. Raportointiohjeet. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

TEPPINEN, Auli 2011. Johtava yritysneuvoja, ProAgria Maatalouden laskentakeskus. 23.11.2011. Puhelinkeskustelu.

TEPPINEN, Auli 2012. Johtava yritysneuvoja, ProAgria Uusimaa. Järvenpää 20.02.2012. Haastattelu.

VILJO PRAKTIKKAOHJELMISTO, 2012. Tuotepaketit. Datatree Oy:n www-sivu. [Viitattu 5.4.2012]
Saatavissa: <http://www.viljo.net/tuotepaketit>

YARDMAN-SOFTWARE. 2013. Stable IT –yrityksen www-sivu. [Viitattu 5.5.2013] Saatavissa:
http://www.yardman-software.com/users_stud.htm

LIITE 1. ORIASEMAN ORILOMAKE

Diagram illustrating the Ori-lomake form structure with labels and arrows:

- Oriin nimi** (Ori name) points to the header "JOKI ORHI".
- Päänumero** (Main number) points to the header "Tamman nimi" (Mare name).
- Omistajan nimi ja puhelinnumero sekä tilaaja** (Owner name and phone number and purchaser) points to the right column header.
- Juokseva numero ja tamman nimi** (Running number and mare name) points to the left column header.

Ori	JOKI ORHI	Tamman nimi	Omistajan nimi ja puhelinnumero sekä tilaaja
1	TAMMA OAHU	ONISTAJA ONNI	
2	TAMMA HAMI	ONISTAJA VILLE	
3	TAMMA DIKI	ONISTAJA KALLÉ	
4	TAMMA ISSI	ONISTAJA OLLI	
5	TAMMA MISSI	ONISTAJA TUOMO	
6	TAMMA VILLI	ONISTAJA OSSA	
7	TAMMA MIILI	ONISTAJA LIINA	
8	TAMMA HIFI	ONISTAJA MARGA	
9	TAMMA HULI	ONISTAJA SILTIA	
10	TAMMA POSSU	ONISTAJA TOMMI	
11	TAMMA NAIMA	TINA TAMMAONISTAJA	
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

LIITE 2. ORIASEMAN TAMMALOMAKE

Muita tarkastuksen yhteydessä tehtyjä huomioita

Tarkastuksessa todetut follikkelit, määrä ja koko

Tamman ruokinta

Tilalla tammalle annettu päänumero

Tamman omistajan nimi, osoitetiedot ja puhelinnumero

Tamman tulo- ja lähtöpäivämäärät laskutusta varten

Tamman nimi

Juokseva numero, kertoo monesko tamma on kyseiselle orille

Tarkastuksen tehnyt eläinlääkäri

Oriin nimi

Tarkastuksen yhteydessä tehdyt toimenpiteet, lääkitykset, ja siemennykset

Orin nimi	Tamman nimi	Rak.no	Päänumero	Oriin nimi
21 kauraa 3/4 / p	TAMMA MANNA		20	JOKI ORI

Ikä	Paino	Väri	Omaa	Muuta	Toimenpiteet
6.6	18.4	Pieniä	Pieniä		
6.6	29.4	Pieniä	Pieniä	Pieniä kiviä, kiviä	
6.6	4.5	4.5	—	Kiviä, kiviä	
6.6	4.5	5	—	Kiviä, kiviä	
6.6	3.5	CL	—		
6.6	23.5	Pieniä	—		
6.6	25.5	3	Pieniä	Vähän kiviä	
6.6	19.5	4	3.5	Kiviä	SIEMENNYKSET
6.6	26.5	5.5	5.5	Kiviä	SIEMENNYKSET
6.6	1.6	CL	CL		SIEMENNYKSET
6.6	15.6	16 VÄK	CL		
6.6	17.6	2	—	Vähän kiviä	
6.6	20.6	3.5	—	Kiviä	
6.6	22.6	4	—	Vähän kiviä	SIEMENNYKSET
6.6	24.6	ORI			
6.6	8.9	16 VÄK		TIINE	
6.6	20.9	28 VÄK		TIINE	

LIITE 3. HAKUSANAT

RUOTSIKSI

Asiakkuudenhallinta (CRM, Customer Relations Management) = CRM (yleisimmin käytetään vain termiä "CRM"), kundrelationshantering, hantering av kundrelationer

Asiakkuus = Kundrelation, -en, / kundförhållande, -t

Tietojärjestelmä = Datasystem, -et / informationssystem, -et

Tietojärjestelmäprojekt/-hanke = Ett projekt för informationssystem

Asiakasrekisteri = Kundregist/er, -ret

Asiakkuudenhallintaohjelmisto = En programvara för kundbehärskning / CRM-system, -et / CRM-programvara, -n / CRM-program, -met

Lomake = Formulär, -et / blankett, -en

Siittola = Stuteri, -et/Avelsgård, -en

Siittolan asiakkuudenhallinta = Avelgård's kundrelationshantering

Oriasema (jos eri kuin siittola) = Hingststation, -en

Ohjelmisto = Programvara, -n / mjukvara, -n / software, -

Hevostalousyriykset = hästföretag, -et / Företag inom hästsektorn / Hästuppfödningsföretag, -et

Dokumenttien hallinta = Dokumentkontroll, -en / kontroll över dokument

Tietotekniikka = Datateknik, -en / informationsteknik, -en (=IT)

ATK-ohjelma = Datorprogram, -met / dataprogram, -met / ADB-program, -met / IT-system, -et

Hevostalous = Hästuppfödning, -en / hästkötsel, -n / hästsektor, -n

ENGLANNIKSI

Equine Management Software

Stallion bookings

Stallion fertility

Teasing Chart

Mare breeding records

Computer software

CRM – Customer Relations Management

Equine Management

LIITE 4. TYÖSSÄ TARKASTELTUIJEN OHJELMISTOJEN WWW –SIVUT

Ohjelma	Valmistaja	Yrityksen www -sivu
Yardman Stud	Stable IT	www.yardman-software.com
Arkhimedes Myynti	Isolta Oy	www.liiketoimintasovellus.fi
HiMark\$ Premiere Software	HiMark\$	www.himarks.net
Paddock Pro	Alua Software, Inc.	www.paddockpro.com
Viljo Praktiikka	Maatalouden laskentakeskus	www.viljo.net
Passeli -yritysohjelmisto	Passeli	www.passeli.fi
Hippo Grammet Hippo Semin	Hippo Gram	www.hippogrammet.se
Equifacts – Horse management software	The Russell Meerdink Company Ltd	www.horseinfo.com
FasterHorses	FasterHorses™	www.fasterhorses.us